

# **BASES INTEGRADAS**

## **BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

*Aprobado mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD*



**SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE**

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xyz</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm      Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm      Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

**INSTRUCCIONES DE USO:**

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombreado.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019

Modificadas en marzo, junio y diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

**BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA  
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°  
03-2023-ESSALUD/RPL-2**

**SEGUNDA CONVOCATORIA**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO,  
MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN  
DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LAS RPL**

**PAC N° 632-2023**

## DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.



## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

## CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

### 1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

#### Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

#### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

#### Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente.*

### 1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 y en el artículo 90 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

### 1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

#### Importante

*Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.*

<sup>1</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

En la apertura electrónica de la oferta, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

## 1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el numeral 74.1 y el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Reglamento.

En el supuesto de que dos (2) o más ofertas empaten, la determinación del orden de prelación de las ofertas empatadas se efectúa siguiendo estrictamente el orden establecido en el numeral 91.1 del artículo 91 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

### Importante

*En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP<sup>2</sup>. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.*

## 1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

## 1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

## 1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

<sup>2</sup> La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe)

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

#### **1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

Definida la oferta ganadora, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, otorga la buena pro mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

#### **1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO**

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

##### **Importante**

*Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.*

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante la Entidad convocante, y es conocido y resuelto por su Titular, cuando el valor estimado sea igual o menor a cincuenta (50) UIT. Cuando el valor estimado sea mayor a dicho monto, el recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

En los procedimientos de selección según relación de ítems, el valor estimado total del procedimiento determina ante quién se presenta el recurso de apelación.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*

*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.*

- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE, o en la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad, según corresponda.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene, salvo en los contratos cuyo monto del valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en los que se puede perfeccionar con la recepción de la orden de servicios, conforme a lo previsto en la sección específica de las bases.

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el valor estimado del ítem corresponda al parámetro establecido en el párrafo anterior.

##### Importante

*El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, debe consignar en la sección específica de las bases la forma en que se perfeccionará el contrato, sea con la suscripción del contrato o la recepción de la orden de servicios. En caso la Entidad perfeccione el contrato con la recepción de la orden de servicios no debe incluir la proforma del contrato establecida en el Capítulo V de la sección específica de las bases.*

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

#### 3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

##### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesoria, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

**Importante**

- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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 superen el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*
- *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, 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 establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

**Importante**

*Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

**Advertencia**

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*
- 3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*
- 4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*



*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

### **3.5. ADELANTOS**

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

### **3.6. PENALIDADES**

#### **3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

#### **3.6.2. OTRAS PENALIDADES**

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.

### **3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

### **3.8. PAGOS**

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista 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.

La conformidad se emite en un plazo máximo de 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 del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

**Advertencia**

*En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.*

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD  
RUC N° : 20131257750  
Domicilio legal : Plaza de la Seguridad Social S/N Chiclayo  
Teléfono: : 074-226821  
Correo electrónico: : k.torresza25@gmail.com

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LAS RPL.**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante **RESOLUCIÓN N° 326-OADM-GRPL-ESSALUD-2023** el 22 de junio del 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 aplica.

### 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 de **12 MESES** en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (DIEZ CON 00/100 SOLES) en la Unidad de Tesorería, para luego apersonarse a la Ventanilla de Atención a Proveedores (Oficina de Adquisiciones) para recabar copia de las bases. Ambos lugares están ubicados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo (Situado en Plaza de la Seguridad Social S/N – Chiclayo).

#### Importante

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31683 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N° 30225. Ley de Contrataciones del Estado, modificada por Decretos Legislativos N°.1341 y 1444, TUO aprobado por Decreto Supremo N°082-2019-EF.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF – Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, Decreto Supremo N° 168-2020-EF, Decreto Supremo N° 250-2020-EF y Decreto Supremo N° 162-2021-EF.
- Directivas, Pronunciamientos y Opiniones del OSCE.
- Decreto Supremo N° 007-2008-TR – Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente – Ley MYPE.
- Decreto Supremo N° 008-2008-TR – Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente – Reglamento de la Ley MYPE.
- Decreto Legislativo N° 295 Código Civil.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.
- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR- Aprueba Reglamento de la Ley N° 27056.
- Decreto Supremo N° 013-2002-TR, Aprueban el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Seguro Social de Salud – ESSALUD.
- Directiva N° 001-2001/FONAFE, Directiva de Gestión de las Entidades bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE.
- Directiva de Gestión y Proceso Presupuestario de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2005/018-FONAFE y sus modificatorias.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

## 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 contendrá, además de un índice de documentos<sup>3</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) 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.

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.

#### 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>4</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**)

<sup>3</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<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/>

e) **Otros documentos, de conformidad con lo establecido en el capítulo III de la presente base:**

- Propuesta técnica (Equipos telefónicos a suministrar como parte del servicio).
- Certificado de Registro de Programas de Ordenador (Software).

f) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)<sup>5</sup>

g) 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**)

h) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **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.

**2.2.2. Documentación de presentación facultativa:**

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad<sup>6</sup>.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. (**Anexo N° 11**)

**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 acápite “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:

<sup>5</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.

<sup>6</sup> Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- 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<sup>7</sup> 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) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación<sup>8</sup>. (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>9</sup>.
- i) Colegiatura y habilidad profesional vigente del Gerente de Proyecto.

#### 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”.*
- *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, 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 y el numeral 151.2 del artículo 151 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 doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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*

<sup>7</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>8</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>9</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.



*Reglamento.*

**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° 076-2005-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>10</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 ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en oficina de Secretaría Técnica (Ex tramite documentario, lugar plaza de la Seguridad Social s/n Chiclayo).

## **2.5. FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma **MENSUAL** y equivalente a 1/12 del monto contratado.

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

- Informe mensual del funcionario responsable de la Oficina de Soporte Informático de la RPL emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia de la Orden de Compra.
- Penalidades aplicables al contratista.
- Acta de Conformidad aprobada por el Jefe de la Oficina de Soporte Informático de la RPL.
- Informe mensual del servicio por parte del proveedor, para que éste proceda a la solicitud de pago correspondiente, previo cumplimiento del servicio y presentación de **Anexos (A, B y C)**.

Dicha documentación se debe presentar en la oficina de Secretaría Técnica (ex trámite documentario), sito en Plaza de la Seguridad Social s/n Chiclayo.

<sup>10</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

 Seguridad Social para todos	OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL TÉRMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.	
<b>OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE</b>	
<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	
<b>SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACION DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE</b>	
2023	
1 de 35	



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las Centrales Telefónicas IP de la Red Prestacional LAMBAYEQUE.

**2. FINALIDAD PÚBLICA**

ESSALUD en su compromiso de brindar una mejor atención al asegurado, continúa renovando los procesos críticos del sistema de atención que afectan el servicio a la población asegurada.

**3. ANTECEDENTES**

Los Centros Asistenciales de la Red Prestacional LAMBAYEQUE cuentan con Centrales Telefónicas IP basadas en plataforma Open Source (Asterisk) que fueron adquiridas y no cuentan con Garantía siendo necesario su Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación para todos los equipos, anexos telefónicos IP, accesorios, componentes y otros en conjunto de las siguientes Centrales Telefónicas IP:

Ítem	Centro Prestacional	Dirección	Central telefónica IP
1	Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo	Plaza de la Seguridad Social s/n – Chiclayo.	01
2	Hospital de Chepén	Urb. Palma Bella s/n - Chepén	01
3	Hospital de Ferreñafe	Calle Miguel Pasco n° 102 - Pueblo Nuevo - Ferreñafe	01
4	Hospital Naylamp	Av. Bolognesi n° 200 - Chiclayo	01
5	Policlínico Chiclayo Oeste	Av. Juan Tomis Stack n° 180 - Kmt. 3 carretera de Chiclayo a Pimentel.	01
6	Policlínico Jose Leonardo Ortiz	Calle Conquista n° 470 - José Leonardo Ortiz.	01
7	Policlínico la Victoria	Esq. Avenida los Andes e Inca Yupan11qui - La Victoria	01
8	Policlínico Lambayeque	"José Poémape 120 – Lambayeque (Costado Hospital Belén MINSA)"	01
9	Hosp. II Luis Heysen Inchaustegui	Carretera Chiclayo - Pimentel Km. 5 - Pimentel.	01
10	Almacén central – RPL	Av. Los Incas n° 150 – la Victoria.	01
11	Hospital II de Tuman	Block X n°10 centro Tuman	01
		<b>TOTAL →</b>	<b>11</b>

**4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**

**Objetivo General:**

Proveer de una infraestructura de comunicación de voz actualizada y en óptimas condiciones para las Centrales Telefónicas IP de la Red Prestacional LAMBAYEQUE.



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**Objetivo Específico:**

EsSalud, requiere realizar el Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las "Centrales Telefónicas IP basadas en plataforma Open Source (Asterisk)" de los Centros Asistenciales de la Red Prestacional LAMBAYEQUE para mantener operativo todos los equipos que conforman en conjunto cada una de las 11 Centrales Telefónicas IP a través del cual se ofrece el servicio de telefonía en la Red Prestacional Lambayeque.

**5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**Propuesta técnica (Documento técnico de presentación obligatoria):**

El PROVEEDOR al momento de presentación de su oferta **deberá presentar su propuesta técnica de los equipos a suministrar como parte del presente servicio y de acuerdo a los términos y condiciones indicadas en los términos de referencia.**

Todos equipos, accesorios, los componentes, materiales y demás elementos que, aunque no estén detallados en las presentes bases técnicas y sean necesarios para el correcto funcionamiento de este servicio, del sistema, así mismo de los equipos ofertados, estos deberán ser provistos por el PROVEEDOR sin costo adicional para ESSALUD.

La RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE cuenta con 11 (once) Centrales Telefónicas IP a través de los cuales brinda el servicio de telefonía. La solución deberá ser del tipo llave en mano, es decir, todos los componentes. Licencias y demás elementos deberán ser provistos por el PROVEEDOR sin costo adicional para ESSALUD. La infraestructura de este servicio es:

Las (11) "Centrales Telefónicas IP", cada una compuesta por:

- Servidor de comunicaciones
- Sistema operativo: Centos 7
- Aplicativo de Central telefónica IP: Asterisk 13LTS interface GUI Asterisk CC8
- Sistema de Administración WEB de la Central Telefónica IP
- Sistema de Reportes y Tarificación.
- Líneas Telefónica Primaria o Analógicas.
- Líneas Extendidas.
- Bases Celulares
- Gateway
- conversores SIP, amplificadores del sistema de perifoneo en el HNAAA y Heysen.
- Equipos telefónicos de los anexos y sus accesorios y componentes.



EQUIPOS SERVIDORES Y ANEXOS DE CENTRALES TELEFONICAS IP (ASTERISK) - RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE – CONSIDERADOS EN EL SERVICIO MANTENIMIENTO.						
N°	CENTRO	NIVEL	EQUIPO	MARCA	MODELO	CANTIDAD DE EQUIPOS DE ANEXOS TELEFONICOS IP
RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE						

3 de 35

**RESPUESTA A LA CONSULTA PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA:** Que, respecto a la Propuesta Técnica, siendo un documento técnico de presentación obligatoria, se deberá presentar en la etapa de la Presentación de Ofertas, en la cual debe agregar Catálogo del Servidor, Gateway FXO, Gateway GSM y del software de telefonía; así como también, toda la documentación de presentación obligatoria contenida en **CAPÍTULO II, en el numeral 2.2. Contenido de las Ofertas.**





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

1	ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	H.N.	SYSTEMx3250M6	LENOVO	M6	354
2	LUIS ENRIQUE HEYSEN INCHAUSTEGUI	H.II	Poweredge R730	Dell	R730	85
3	NAYLAMP	H.I	Poweredge R730	DELL	R730	60
4	AGUSTÍN ARBULÚ NEYRA	H.I	IBMx3650 Xeon Quad Core	IBM	3AU	30
5	CHEPÉN	H.I	IBMx3650 Xeon Quad Core	IBM	3AU	30
6	CHICLAYO OESTE	POL	INTEL Quad Core 2	LENOVO	X3550M5	30
7	AGUSTIN GAVIDIA SALCEDO	POL	IBMx3650 Xeon Quad Core	IBM	3AU	20
8	MANUEL MANRIQUE NEVADO	C.A.P.III	INTEL Quad Core 2	LENOVO	7X04	25
9	CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE	C.A.P.III	IBMx3650 Xeon Quad Core	IBM	3AU	25
10	Almacén de la Red Lambayeque	Almacén	Proliant DL320e	HP	DL320e	20
11	HOSPITAL DE TUMAN	H II	Sr 550	Lenovo	Sr 550	20

**CARACTERÍSTICAS GATEWAYS CENTRALES TELEFONICAS IP - RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE  
- CONSIDERADOS EN EL SERVICIO MANTENIMIENTO**

N°	CENTRO	NIVEL	EQUIPO	MARCA	MODELO
<b>RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE</b>					
1	ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	H.N.	Gateway	Audiocodex	Mediant 1000B
2	ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	H.N.	Gateway	Audiocodex	MP-124
3	LUIS ENRIQUE HEYSEN INCHAUSTEGUI	H.II	Gateway	GOIP	VOIP GSM
4	LUIS ENRIQUE HEYSEN INCHAUSTEGUI	H.II	Gateway	Grandstream	GXW4108
5	NAYLAMP	H.I	Gateway	GOIP	VOIP GSM
6	NAYLAMP		Gateway	Grandstream	GXW4108
7	AGUSTÍN ARBULÚ NEYRA	H.I	Gateway	GOIP	VOIP GSM
8	AGUSTÍN ARBULÚ NEYRA		Gateway	Grandstream	GXW4108
9	CHEPÉN	H.I	Gateway	GOIP	VOIP GSM
10	CHEPÉN		Gateway	Grandstream	GXW4108
11	CHICLAYO OESTE	POL	Gateway	GOIP	VOIP GSM
12	CHICLAYO OESTE		Gateway	Grandstream	GXW4108
13	AGUSTIN GAVIDIA SALCEDO	POL	Gateway	GOIP	VOIP GSM
14	AGUSTIN GAVIDIA SALCEDO		Gateway	Grandstream	GXW4108
15	MANUEL MANRIQUE NEVADO	C.A.P.III	Gateway	GOIP	VOIP GSM
16	MANUEL MANRIQUE NEVADO		Gateway	Grandstream	GXW4108
17	CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE	C.A.P.III	Gateway	GOIP	VOIP GSM
18	CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE		Gateway	Audiocodex	Mediant 1000B
19	ALMACEN - RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE		Gateway	Audiocodex	Mediant 1000B

Para el caso del HNAAA se considera para el mantenimiento tanto preventivo como correctivo la siguiente infraestructura:



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

3

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

Equipos Central telefónica IP del							
Cant.	Descripción	Modelo	Marca	Incluye			
1	Gabinete	G4.8142.9101	Toten	04 ventiladores	02 Bandejas	02 Power Rack	
1	Gateway	Mediant 1000	Audiocodes	3 E1	12 FXO	02 Fuentes	
1	Gateway	MP-124	Audiocodes	24 FXS			
1	Servidor	System x3250 M6	Lenovo	02 Discos 1 TB	02 Fuentes	08 GB RAM	Lectora externa
1	UPS	9PX 2200	Eaton	Tarjeta monitoreo			
325	teléfonos IP básicos	T23G	Yealink	Fuente	Cable poder		
12	teléfonos IP Administrativos	T46S	Yealink	Fuente	Cable poder		
17	teléfono IP Gerencial	T48S	Yealink	Fuente	Cable poder		
8	Consolas	EXP40	Yealink	Cable de poder			
1	teléfono Conferencial IP	Conferencia CP 860	Yealink	Fuente	Cable poder		
5	Conversor SIP	iSpeaker C20	Zycoo	Fuente			
2	Amplificador	Amplificador 250.4	Perfection	Cable de poder			

El Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las Centrales Telefónicas IP comprende las siguientes actividades:

- Soporte Técnico
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Suministro de 02 Gateway(s),
- Suministro de 03 bases celulares.
- Suministro de 02 equipos servidores.
- Suministro de 120 equipos telefónicos tipo administrativo.



Esta Implementación abarca los componentes (hardware y software) que conforman las Centrales Telefónicas IP basadas en plataforma Open Source (Asterisk) de los Centros Asistenciales de la Red Prestacional LAMBAYEQUE indicados en los cuadros anteriores.

Este Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación se realizará en conjunto a todos los equipos, componentes, accesorios entre otros de cada una de las 11 Centrales Telefónicas ubicadas en los centros de Cómputo de los Centros Asistenciales de la Red Prestacional LAMBAYEQUE mencionados a continuación:

Ítem	Centro Asistencial	Dirección	Cantidad de Equipos Servidores	Cantidad de Equipos Anexos Telefónicos
1	HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	Plaza de la Seguridad Social s/n - Chiclayo.	01	354
2	HOSPITAL DE CHEPEN	Urb. Palma Bella s/n -	01	30





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

		Chepén		
3	HOSPITAL DE FERREÑAFE	Calle Miguel Pasco n° 102 - Pueblo Nuevo - Ferreñafe	01	30
4	HOSPITAL NAYLAMP	Av. Bolognesi n° 200 - Chiclayo	01	60
5	POLICLINICO CHICLAYO OESTE	Av. Juan Tomis Stack n° 180 - Kmt. 3 carretera de Chiclayo a Pimentel.	01	30
6	POLICLINICO JOSE LEONARDO ORTIZ	Calle Conquista n° 470 - José Leonardo Ortiz.	01	25
7	POLICLINICO LA VICTORIA	Esq. Avenida los Andes e Inca Yupanqui - La Victoria	01	25
8	POLICLINICO LAMBAYEQUE	"José Poémape 120 - Lambayeque (Costado Hospital Belén MINSA)"	01	20
9	Hosp. II Luis Heysen Inchaustegui	Carretera Chiclayo - Pimentel Km. 5 - Pimentel.	01	85
10	Almacén central – Red Prestacional Lambayeque	Av. Los Incas n° 150 – la Victoria.	01	20
11	HOSPITAL DE TUMAN	Block X n° 10 centro Tuman	01	20
		<b>TOTAL →</b>	<b>11</b>	

**5.1. Actividades:**

**Soporte Técnico, Monitoreo, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las Centrales Telefónicas IP:**

**Soporte Técnico:**

El proveedor se encargará de mantener operativos a los equipos, componentes, accesorios y otros en conjunto de cada uno de las 11 Centrales Telefónicas a través del soporte técnico. Incluye atención de reparaciones y ante averías e incidencias y requerimientos de configuraciones.

El soporte técnico incluye atenciones ante averías o incidentes. El horario de atención es de lunes a domingo (incluye días feriados) de 06:00 a 24:00 horas para los equipos, componentes, accesorios y otros en conjunto de cada uno de las 11 Centrales Telefónicas. El tiempo de solución ante una avería o incidencia será máximo de cuatro (04) horas, en caso no se resuelva en este tiempo se aplicará su penalidad económica correspondiente por mora en la ejecución de la prestación establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

El soporte técnico incluye atenciones ante requerimiento de configuración de los equipos, componentes, accesorios y otros en conjunto de cada uno de los 11 sistemas de Central Telefónica. El tiempo de atención será máximo de cuatro (04) horas, en caso no se atienda el requerimiento en este periodo se aplicará su penalidad económica correspondiente por mora en la ejecución de la prestación establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

Las atenciones deben ser EN LINEA vía acceso remoto por conexión VPN ("Site to Site" (IPSEC)) desde la sede del proveedor o acceso IP desde la Sede Central de EsSalud ubicado en Lima. En caso sea necesario, personal del proveedor se podrá acercar a la sede central de





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

EsSalud, cito en la Av. Arenales 1402 – Piso 6 - Jesús María o en cualquier sede de la Red Prestacional LAMBAYEQUE.

Las atenciones también podrán ser EN SITIO en caso amerite la solución a lo requerido por EsSalud, para lo cual el proveedor deberá desplazar personal o de preferencia contar con personal en el lugar de la prestación del servicio para la realización de la atención personalizada y a la brevedad posible.

EL PROVEEDOR deberá contar con un Call Center (Centro de Atención de Servicios) a través del cual se harán los requerimientos necesarios vía llamada telefónica, celular y correo electrónico.

**Procedimiento de Atención:**

- ESSALUD designará el personal autorizado para realizar las solicitudes de soporte técnico a través de los canales de atención del PROVEEDOR.
- El horario de atención será de lunes a domingo de 00:00 horas a 24:00 horas, incluye feriados.
- Solicitado el soporte el PROVEEDOR ingresará el requerimiento en su sistema de atención de solicitudes, generando un número o identificador para la atención o ticket, con lo cual hará seguimiento al requerimiento hasta su ejecución. El requerimiento será asignado a un especialista, quien efectuará los trabajos necesarios. ON LINE u ON SITE según corresponda.
- Concluido los trabajos, el PROVEEDOR, notificará al personal autorizado de ESSALUD para validar la atención y dará por concluido el requerimiento solicitado, de esta manera ESSALUD hará seguimiento del tiempo de atención de los reportes de acuerdo a los tiempos establecidos.
- La plataforma de Ticket deberá estar en línea, y ser accesible para poder observar el estado de cada una de los problemas y su estado de solución, y el responsable en caso que este sea escalado a otra instancia ya sea dentro o fuera de essalud, el tiempo de atención de un Ticket es como máximo 2 horas.
- Se deberá de notificar por medio de Mensaje de Texto (SMS y/o Chat) el cambio de estado de cada Ticket, para determinar el cumplimiento.
- El proveedor deberá de contar siempre con una central telefónica de contingencia para casos fortuitos evitando de esta manera la paralización del servicio telefónico.
- Es responsabilidad del PROVEEDOR el lograr todo lo necesario para tener todos los permisos de tránsito en posibles eventualidades

El proveedor deberá presentar mensualmente a la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE, un informe mensual detallado del requerimiento indicando:

- Red Prestacional
- Fecha y hora de registro de Averías e incidencias y/o requerimiento de configuración de los sistemas de Central Telefónica
- Personal que reporta y cancela o cierra la avería y/o requerimiento de configuración
- Descripción de las averías e incidentes y/o requerimiento de configuración
- Descripción de la solución
- Tiempo de la Averías e incidencias y/o requerimiento de configuración
- Tipo de atención (ON LINE y ON SITE)
- Recomendaciones a fin que no se repita el incidente







OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**NOTA:** Este informe es requisito indispensable para la Conformidad Mensual del Mantenimiento y el pago del mismo.

**TIEMPOS DE RESPUESTA:** Los tiempos de respuesta de nuestros servicios son los siguientes:

**1. Atenciones Generales**

- a. Atenciones remotas: Tiempo de respuesta 2 horas como máximo.
- b. Visitas de soporte técnico: Tiempo de respuesta 4 horas como máximo.

**2. Atenciones de Emergencia**

- a. Atenciones remotas: Tiempo de respuesta de manera inmediata.
- b. Visitas de soporte técnico: Tiempo de respuesta 2 horas como máximo.
- EsSalud designará el personal autorizado a realizar las solicitudes del servicio a través del Call Center del POSTOR.
- EL POSTOR ingresará el requerimiento en su sistema de atención de servicios, generándole un número único de boleta de atención, con lo cual hará seguimiento al servicio hasta su ejecución.
- El servicio será asignado a un especialista, quien efectuará los trabajos necesarios, ya sea vía módem o en sitio.
- Una vez finalizado el servicio se procederá a informar a la persona de contacto autorizado que reportó el servicio.

**Acuerdo de nivel de servicio (SLA):**

Acuerdo de nivel de servicio (SLA): EL POSTOR deberá asegurar un SLA (Acuerdo de nivel de servicio) de 99% el cual se medirá con métricas referentes a los siguientes factores:

(D) Disponibilidad de servicio: Es cuando la central telefónica y todos sus equipos, accesorios y componentes están funcionando de manera correcta, bastará que algún elemento de la central telefónica falle para que se comience a afectar la disponibilidad, estará expresado con la siguiente fórmula:

$$D = \left\{ 1 - \frac{\text{Suma de tiempo de averías}}{\text{Cantidad de horas del mes}} \right\} \times 100$$

Valor mínimo Aceptado : 99%

Cantidad de horas del mes : Según el correspondiente periodo.

Servicios a ser considerados para el cálculo del SLA

- Interrupción total e inesperada del sistema telefónico (Caída del sistema).
- Re - inicializaciones constantes del sistema.
- Incapacidad de generación de llamadas hacia la red pública o privada.
- Incapacidad de recepción de llamadas de la red pública o privada.
- Paralización total del servicio de abonados.
- Caída o pérdida constante de sincronismo en la interfase E1 de uno o más enlaces digitales de microondas o Red Pública.

No se considera para el cálculo del SLA los tiempos de averías originados por fallas atribuibles a Essalud u operadores externos.





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

La garantía contempla el reemplazo de equipo a nivel de configuración, para lo cual el PROVEEDOR debe tener disponibilidad las 24 horas del día. El PROVEEDOR dispondrá de dos (02) horas de SLA para resolver el eventual problema y/o incidente que se pueda generar, en caso implique reemplazo de equipos conformantes de la solución de telefonía por avería, será de responsabilidad del PROVEEDOR cambiar inmediatamente los equipos por alguno similar o de mejores características (dentro de las 2 horas de SLA). EL PROVEEDOR brindará el servicio de garantía ante cualquier falla que presente el sistema, para lo cual deberá tener habilitado permanentemente los siguientes canales de comunicación para el reporte de incidencias:

**Implementación y actualización de los sistemas que se describen a continuación:**

**Certificado de Registro de Programas de Ordenador (Software) - (Documento técnico de presentación obligatoria):**

Para el desarrollo de esta actividad, el proveedor tendrá en cuenta que para la implementación de los sistemas no deberá utilizar una solución técnica de software libre, debe ser una solución desarrollada para este fin y **EL PROVEEDOR deberá presentar copia del Certificado de Registro de Programas de Ordenador (Software) del Sistema de Comunicaciones para este fin.**

La actualización de la Central Telefónica IP debe tener como mínimos los siguientes sistemas:

- IMPLEMENTACION DE 01 SERVIDOR BACKUP para la central telefónica del HNAAA, el equipo será proporcionado por la Oficina Soporte Informático de la Red Prestacional de Lambayeque.
- La solución en su totalidad deberá trabajar en una plataforma virtualizada, en la cual las centrales telefónicas deberán de estar en contenedores LXC.
- La plataforma de virtualización deberá de tener la capacidad de poder realizar tareas de copia de seguridad de manera automática de las instancias virtuales, y éstas deberán de ser descargadas por el proveedor de manera periódica, para asegurar en caso de una caída de la central telefónica, la recuperación de la información en el equipo de respaldo que el PROVEEDOR deberá de tener para estos casos.
- En la actualidad la plataforma del sistema de telefonía IP de los centros Asistenciales de la Red Prestacional Lambayeque vienen trabajando con el Sistema Operativo Centos 7 y Sistema Asterisk 13lts interface Gui Asterisk Cc8; pero ante el cambio de política de esta plataforma, el PROVEEDOR deberá cambiar de plataforma operativa debido que en corto plazo carecerá de soporte y asistencia técnica, situación que obliga al PROVEEDOR a realizar la migración de plataforma en un sistema operativo estable y que permita garantizar el soporte técnico adecuado.
- Deberá mantener las siguientes características:
  - Central telefonica IP basada en SIP y la Interface GUI Web compatible con cualquier navegador
  - No deberá de tener ningún plugin en NPAPI (JAVA, FLASH), ya que estos no son soportados por los navegadores actuales.
  - Todas las comunicaciones deberán estar codificadas con un Certificado SSL Comercial valido y asegurado por la red de confianza CA, el proveedor deberá de mantener el certificado vigente mientras dure el servicio.
  - Deberá de tener una plataforma de aprovisionamiento de configuración y







OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

- firmware para teléfonos de las marcas GrandStream, Yealink, Polycorn y Snom que son los usados por la entidad al momento.
- Deberá de tener licenciamiento ilimitado de canales SIP, así como de cantidad de teléfonos.
  - Deberá de tener soporte de los Codecs alaw, ulaw, G729ab como mínimo.
  - Deberá de tener soporte compatibilidad de softphone. Así como deberá ser compatible con la solución de VPN que maneja la entidad.
  - Soporte para generar Sesiones VPN IPSEC/L2TP, OpenVPN y SSTP
  - Monitoreo por medio de SNMP, para alertas tanto a nivel del entorno virtualizador como de la instancia virtual.
  - Gestión de IVR Interactivo (posibilidad de conexión a base de datos) para la identificación del usuario llamante.
  - Manejo de contraseñas de usuarios para activación de llamadas salientes o servicios de Call Center, posibilidad de logeo para no estar ingresando las contraseñas a cada momento.
  - Implementar la marcación transparente entre sedes utilizando los canales Extendidos contratados para tal fin.
  - La plataforma deberá de tener un dashboard el cual se pueda monitorear en tiempo real los anexos y su estado, ocupado, libre, desconectado, etc. Desde este dashboard deberá ser posible saltar a la página de configuración del equipo supervisado.
  - Plataforma de Directorio telefónico web, en el cual se cargará la agenda de la Red A Prestacional Lambayeque, esta agenda será accesible por medio web, y permitirá realizar búsquedas por nombre, anexo, sede, área y otro que lo defina la entidad.
  - Deberá permitir la creación de salas de conferencia las cuales podrán ser protegidas por medio de pin de acceso modificables por el operador medio de la GUI, así como la capacidad de realizar la grabación de esas salas con el fin de generar actas virtuales de reuniones y acuerdos.
  - Soporte de niveles de usuarios, administradores, supervisores y agente, como mínimo.
  - Desde la interface GUI el operador deberá de tener la posibilidad de configurar anexos y sus atributos, permisos de llamadas (anexo local, anexo extendido, fijo local, fijo nacional, móviles, 0800, 0801, emergencias, rpm, internacional) pudiendo controlar bolsa de minutos y/o tiempo de duración de las llamadas telefónicas.
  - Deberá permitir la asignación de permiso de llamadas tanto a un agente como al anexo físico.
  - Deberá permitir setear por medio de GUI centralizado, números de desvío de llamadas que pueden realizarse a cualquier otro número ya sea anexo o número móvil.
  - Soporte de Perifoneo ya sea con equipos dedicados o usando los speakerphones de los teléfonos que se agreguen por medio de GUI
  - Modificación del IVR y de la Música en Espera por medio de GUI, permitiendo al operador realizar la actualización de los audios a requerimiento.
  - La plataforma deberá de tener un módulo de Call Center, en el cual permita que un conjunto de agentes pueda contestar una o varias colas de atención, teniendo una interface en la cual permitan alimentar información de la llamada (Nombres, Apellidos, tramite, dni) para fines de búsqueda y control. Este módulo deberá de tener una plataforma de monitoreo de actividad de





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

- las colas de atención, los agentes pueden estar tanto de manera local como de manera remota por medio de VPN, por lo que la comunicación deberá estar encriptada.
  - La plataforma deberá de tener un módulo de encuestas telefónicas la cual se ejecutará para poder evaluar la atención de los agentes, esta encuesta telefónica deberá de tener sus reportes pudiendo identificar al agente que atendió.
  - Asimismo, se solicita un módulo de estadísticas el cual pueda entregar información como top 10, resumen, búsqueda de llamadas u otro que requiera la entidad.
  - La plataforma en conformidad del decreto de urgencia 026-2020, referentes a las llamadas malintencionadas, es necesario que la plataforma permita el bloqueo de números específicos por medio de la GUI por parte del supervisor.
  - Manejo de una plataforma de Call Center que permita identificar el estado de las atenciones, agrupando las llamadas telefónicas según el esquema de atención de la misma.
  - Deberá de ser compatible con los SIP Trunk del operador actual de telefonía en la Red Prestacional Lambayeque.
  - Plataforma de monitoreo de servicios IP, con capacidad de generar alarmas por medio de mensajes de texto SMS y/o CHAT.
  - El PROVEEDOR deberá de agregar cualquier característica a la central Telefónica que la entidad requiera, en marco de lograr la atención fluida durante la emergencia sanitaria u otra situación futura similar.
- **Integración:** Se debe considerar el plan de marcación estructurado para poder enrutar las llamadas con los hospitales de la Red Prestacional LAMBAYEQUE y a nivel nacional, esto se debe de realizar por medio de los anexos extendidos para tal fin y no por los canales de datos, por lo que no se permitirá este tipo de conexiones
  - **Sistema de Perifoneo:** Deberá estar basado en Asterisk y deberá incorporar una interfaz Web de administración, la cual deberá contar las siguientes funcionalidades:
    - Los archivos de música ambiental tienen que ser cargados desde la interfaz Web de administración.
    - El Sistema de Perifoneo tiene que permitir elegir el orden de reproducción de los archivos cargados desde la interfaz web de administración.
    - El Sistema permite la creación de grupo de extensiones (anexos) para el perifoneo telefónico a las distintas áreas.
    - El Sistema de Perifoneo deberá permitir cargar archivos de audio (MP3, WAV, GSM) desde la interfaz web de administración con la finalidad de transmitir música ambiental y mensajes institucionales.
    - La difusión de los mensajes deberá hacerse a través de la central telefónica siendo prioridad sobre cualquier señal que se esté emitiendo,
    - transmitir el mensaje, el sistema lo realizará de manera automática atenuando o cortando la señal no prioritaria mientras sea necesaria.
    - Debe ser compatible tanto con equipos telefónicos como sistema especializado.

**NOTA:** De no concluir con estas actividades en el plazo establecido, se aplicará su penalidad económica correspondiente por mora en la ejecución de la prestación establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.







OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**Software de Monitoreo:**

En la sede central de Essalud (Lima) o en la sede central de la RPL (HNAAA) El Proveedor deberá de instalar una solución que realice el monitoreo en línea de todas las centrales telefónicas, para poder determinar el SLA de la solución, este software de monitoreo será instalado en una instancia virtual dentro del servidor en la sede central, este servidor realizará el monitoreo de las siguientes variables.

- Centrales telefónicas deberá de monitorear todos los servicios de la central (SSH, SIP, HTTP, SQL, etc), así como cantidad de anexos registrados.
- Gateways tanto FXO, GSM, FXS y/o SIP Trunk, deberá de observar los servicios necesarios para asegurar si se encuentra operativo o no.
- Capacidad de disco duro procesamiento, tráfico de las tarjetas de RED.
- Comunicación por medio del protocolo SNMP.

En caso de existir una alerta el software de monitoreo deberá de generar de manera automática un ticket de atención el cual debe enviar las alertas tanto por medio de correo electrónico como mensaje de texto a los responsables de dicha central telefónica.

Este software de Monitoreo deberá ser capaz de calcular el SLA del servicio, debiendo el proveedor de realizar los descargos necesarios a los tiempos de caída.

Para garantizar la robustez de la solución el Software de monitoreo, como el software de gestión de la central telefónica no deben ser soluciones libres.

**Mantenimiento Preventivo**

El proveedor realizará, en los cuatro (04) primeros meses de iniciado los trabajos de mantenimiento, un mantenimiento preventivo a todos los equipos, componentes, accesorios entre otros de cada una de las 11 centrales telefónicas IP, esto incluye también a la totalidad de los equipos telefónicos de los anexos de cada Central Telefónica y en el caso del HNAAA y en el Hospital Heysen también comprende a los equipos conversores SIP y amplificadores del sistema de perifoneo interconectado con la central telefónica IP.

De no cumplirse con estos trabajos en el plazo establecido se aplicará la penalidad económica correspondiente por mora en la ejecución de la prestación establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

El proveedor presentará el cronograma de actividades a la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE para la validación de las fechas y las coordinaciones con las respectivas sedes.

EL mantenimiento preventivo para el caso de los equipos servidores de las centrales IP, comprende el apagado del servidor de comunicaciones para su ejecución, se deberá realizar la limpieza de componentes internos y externos:

- Tarjetas de Interface
- CPU
- Ventiladores.
- Fuente
- Case, teclado, monitor, Mouse
- Conversores

Materiales mínimos a ser usados en los trabajos de mantenimiento:

- Brochas





**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

- cepillos
- Aspiradora
- Compresor de aire
- Limpia contactos
- Limpiador de equipos
- Cinta velcro
- Equipo electrónico, como voltímetros, pinza amperimétrica.

Al finalizar el periodo de cuatro (04) meses el proveedor deberá presentar un Acta de Conformidad (indicada en la sección de Anexos), por cada sede, como confirmación de cumplimiento de los trabajos encomendados, esta acta de conformidad servirá como requisito obligatorio para el pago mensual correspondiente.

La empresa también realizará a los (12) meses un mantenimiento preventivo a todos los equipos, componentes, accesorios entre otros de cada una de las 11 centrales telefónicas IP, esto incluye también a la totalidad de los equipos telefónicos de los anexos de cada Central Telefónica y en el caso del HNAAA y en el Hospital Heysen también comprende a los equipos conversores SIP y amplificadores del sistema de perifoneo interconectado con la central telefónica IP, después del cual presentará un Acta de Conformidad (indicada en la sección de Anexos), por cada sede.

**Mantenimiento Correctivo**

Comprende el mantenimiento correctivo para todos los equipos, componentes, accesorios entre otros de cada una de las 11 centrales telefónicas IP, esto incluye también a la totalidad de los equipos telefónicos de los anexos de cada Central Telefónica y en el caso del HNAAA y en el Hospital Heysen también comprende a los equipos conversores SIP y amplificadores del sistema de perifoneo interconectado con la central telefónica IP.

También comprende a la totalidad de equipos telefónicos de los anexos que forman parte de las "Centrales de Comunicaciones", así como también a equipos conversores SIP y amplificadores de los sistemas de perifoneo del HNAAA y H. Heysen de la Red Prestacional LAMBAYEQUE que se interconectan a la central telefónica IP mediante conversores SIP.

El mantenimiento correctivo, comprende también la reparación o reemplazo de equipos, componentes en caso de averías o fallas operativas, la reparación y/o reemplazo también comprende el suministro de los repuestos y accesorios de los equipos teléfonos IP de los anexos hasta lograr la operatividad de la misma, que de no lograr la operatividad solicitada la empresa procederá a reemplazar el equipo, los equipos a suministrar como parte del presente servicio se considerará como máximo el cambio de hasta:

- **Suministro de 03 Gateway (s).**
- Suministro de 03 bases celulares.
- Suministro de 02 equipos servidores.
- Suministro de 120 equipos telefónicos tipo administrativo.

Luego del registro de los equipos en la Unidad de Patrimonio, el PROVEEDOR procederá con la instalación de los equipos en el Data Center del Centro Hospitalario en coordinación o indicado por la Red Prestacional de Lambayeque.

El proveedor para el reemplazo de teléfonos IP deberá considerar como parte de su servicio el reemplazo o cambio de los equipos en relación anterior, los mismos que deberán ser nuevos y de igual o mejor calidad y características que los existentes y también totalmente compatibles con las centrales telefónicas.



**RESPUESTA A LA CONSULTA PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP  
SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA Y SE ACOGE:** Que respecto al suministro de Gateway (s), la cantidad es de 03 Gateway IP con ocho (08) puertos FXO como mínimo.





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

EL POSTOR realizará la reparación (o cambio) de componentes malogrados. Estos requerimientos se reportarán a través del Soporte Técnico o en la ejecución del Mantenimiento Preventivo.

Los equipos y componentes a utilizar en el reemplazo (o cambio) deberán ser nuevos y garantizar su operatividad con la central telefónica y obtendrán la garantía de un (01) año, se requiere que el proveedor presente una CARTA DE GARANTIA.

El mantenimiento correctivo comprende todos los equipos, componentes, accesorios entre otros de cada una de las 11 centrales telefónicas IP, esto incluye también a la totalidad de los equipos telefónicos de los anexos de cada Central Telefónica y en el caso del HNAAA y en el Hospital Heysen también comprende a los equipos conversores SIP y amplificadores del sistema de perifoneo interconectado con la central telefónica IP entre los cuales se encuentran:

- Servidor de comunicaciones
- Sistema operativo: Centos 7
- Aplicativo de Central telefónica IP: Asterisk 13LTS interface GUI Asterisk CC8
- Sistema de Administración WEB de la Central Telefónica IP
- Sistema de Reportes y Tarificación.
- Líneas Telefónica Primaria o Analógicas.
- Líneas Extendidas.
- Bases Celulares
- Gateway
- conversores SIP, amplificadores del sistema de perifoneo en el HNAAA y Heysen.
- Equipos telefónicos de los anexos y sus accesorios y componentes.

**Gateway de comunicaciones:**

La empresa que prestara "El Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las Centrales Telefónicas IP" a fin de garantizar la continuidad del servicio, también suministrara a la Red Prestacional LAMBAYEQUE 02 Gateway IP para conexión a líneas Analógicas los cuales serán destinados para los Centrales Telefónicas IP de la Red Prestacional LAMBAYEQUE Comprende:

03 Gateway IP con ocho (8) puertos FXO como mínimo, cada uno los cuales serán destinado para soporte de las Centrales Telefónicas que la Red Prestacional LAMBAYEQUE que se asigne.

Los Gateway servirán para la interconexión de la red Telefónica con el servidor de comunicaciones IP (central Asterisk) deberá ser por Gateway IP, estos equipos se consideran para no conectar tarjetas de interface dentro del servidor y de esa manera no consumir recursos de procesamiento.

Los Gateway deben ser nuevos, sin ningún uso anterior y sin que presente defectos de fábrica. Las características técnicas mínimas del Gateway de Comunicaciones PSTN se indican a continuación:





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

- Deberá ser un equipo externo al servidor de comunicaciones y contar con dos ó más puertos Ethernet para la conexión a la red local.
- LED's indicadores de actividad de status de los canales.
- Soporte SIP.
- Soporte de Códecs G.711, G729, GSM G726
- Soporte T.38
- DTMF (RFC2833).
- Administración por web.

**Conversores celulares GSM:**

La empresa que prestara "El Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las Centrales Telefónicas IP" a fin de garantizar la continuidad del servicio, también suministrara a la Red Prestacional 03 bases celulares los cuales serán destinados para los Centrales Telefónicas IP de la Red Prestacional LAMBAYEQUE Comprende:

Las características técnicas mínimas de las bases celulares a suministrar son las siguientes:

- Para la interconexión de la red móvil GSM con el servidor de comunicaciones (Central telefónica).
- Soporte protocolo SIP.
- 01 puerto Ethernet 10/100.
- Soporte de códecs G.711, G726, GSM
- Administración vía web.
- Estos equipos deben conectarse a través de la red de datos.
- Capacidad para 04 simcard.
- Equipo debiera estar homologado en el MTC.

**Equipos telefónicos tipo administrativos:**

La empresa que prestara "El Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las Centrales Telefónicas IP" a fin de garantizar la continuidad del servicio, también suministrara a la Red Prestacional 120 equipos telefónicos tipo administrativo los cuales serán destinados para los Centrales Telefónicas IP de la Red Prestacional LAMBAYEQUE Comprende:

Las características técnicas mínimas de los equipos telefónicos a suministrar son las siguientes:

- Equipo telefónico IP
- Tipo administrativos.
- 02 puertos Ethernet 10/100/1000
- Conector para cascos: RJ-9
- Número de cuentas SIP: 02
- PoE: Si
- Fuente de Alimentación: Si Incluida
- BLF: Mínimo 02 teclas
- Display: Pantalla de dos líneas (2x16 caracteres), **mínimo un rango de 2.4 pulgadas de resolución**
- Interfase web user



**RESPUESTA A LA CONSULTA 01 PRESENTADA POR BINOMIO CONSULTORES E.I.R.L. (RUC: 20537647460) Y CONSULTA 06 PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA Y SE ACOGE:** Que respecto a los equipos tipo administrativos, en las características técnicas mínimas del BLF, como mínimo se suministrarán 02 teclas.

**RESPUESTA A LA CONSULTA PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA Y SE ACOGE:** Que respecto a los equipos tipo administrativos, en las características técnicas mínimas del display, la pantalla de dos líneas (2x16 caracteres) deberán tener como mínimo un rango de 2.4 pulgadas de resolución.



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**Equipos servidor:**

La empresa que prestara "El Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento, Actualización e Implementación de las Centrales Telefónicas IP" a fin de garantizar la continuidad del servicio, también suministrara a la Red Prestacional 02 equipos servidores para central telefónica los cuales serán destinados para los Centrales Telefónicas IP de la Red Prestacional LAMBAYEQUE Comprende:

Las características técnicas mínimas de los equipos servidores a suministrar son las siguientes:

- **Unidad Central del Sistema:**
  - 01 procesador Xeon de seis núcleos físicos de 3.0 Ghz. o superior de última generación, **debiendo tener a la fecha por lo menos un (01) año de fabricación.**
  - Cache 12 mb o superior.
  - Velocidad de Bus 8GT/s.
  - Orientación de chasis: Rack (1U) para gabinete de comunicaciones.
- **Memoria:**
  - RAM: DDR4 de 16 Gb como mínimo
  - El 50% de los slot de memoria deben encontrarse libre.
- **Almacenamiento:**
  - 01 controlador con Soporte Raid0,1,5,10 por hardware.
  - Dos (02) Discos Duros SSD 480 GB en alta disponibilidad.
  - DVD +/- RW Interno y/o **externo.**
- **Controladores de Red y Conectividad**
  - 02 puertos Gigabit Ethernet
  - Puerto Ethernet de IPMI/ILO/DERC dedicado
- **Certificaciones:**
  - FCC, CE, UL.
- **MONITOREO REMOTO DEL SERVIDOR**
  - Soporte a través de la interface de administración remota por hardware, debe soportar SNMP y HTTPS y contar con software de consola gráfica incluida. Debe permitir la conexión a través de un puerto ethernet dedicado (adicional a los puertos solicitados en la sección controladora de red).
- **Software:**
  - Sistema operativo acorde a la solución presentada
  - Se deberá entregar la suscripción por el periodo de garantía y las medias de instalación originales del sistema operativo.
- **Soporte por hardware:**
  - Diagnóstico del estado del equipamiento a la notificación de un incidente, haciendo el cambio de algunas de las partes en un tiempo no mayor a cuatro horas después del diagnóstico.

La recepción de los equipos que la empresa suministrará como parte del presente servicio se realizará mediante un acta de conformidad de recepción para los 03 Gateway(s), 02 bases celulares, 02 equipos servidores y de los 120 equipos telefónicos tipo

**RESPUESTA A LA OBSERVACIÓN PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACOGE EN PARTE:** Lo propuesto a los equipos servidor en sus características técnicas mínimas de los equipos servidores, porque al referirse al procesador de última generación debe tener a la fecha por lo menos un (01) año de fabricación.

**RESPUESTA A LA CONSULTA PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA:** Que respecto a los equipos servidor en sus características técnicas mínimas de los equipos servidores, la entidad tiene las condiciones adecuadas, para poder almacenar y tener en producción un Servidor de Tipo Rack Horizontal.

**RESPUESTA A LA CONSULTA PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA Y SE ACOGE:** Que respecto a los equipos servidor en sus características técnicas mínimas de los equipos servidores, para el DVD +/- RW se aceptará unidad externa.

**RESPUESTA A LA CONSULTA PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA:** Que respecto a los equipos servidor en sus características técnicas mínimas de los equipos servidores, las Certificaciones FCC, CE, UL deberán indicarse al momento de presentar su Propuesta Técnica, en la cual debe cumplir con las certificaciones mencionadas, las mismas que serán validadas al momento de la entrega de los equipos.

**RESPUESTA A LA CONSULTA PRESENTADA POR EDDAS HOLDING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (RUC: 20539472390)**

**SE ACLARA:** Que respecto a los equipos servidor en sus características técnicas mínimas de los equipos servidores, en la Unidad Central del Sistema el procesador Xeon de seis núcleos físicos, deberá desarrollar como mínimo 3.0 Ghz de velocidad.





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

administrativo deberá ser firmada por el jefe de la Oficina Soporte Informático de la Red Prestacional de Lambayeque y el representante de la empresa proveedora.

La garantía del suministro de los equipos mencionados es de 01 año (el proveedor deberá presentar CARTA DE GARANTIA) contra cualquier desperfecto o deficiencia de fábrica que pueda manifestarse durante su uso normal en las condiciones imperantes en los lugares de destino, contados a partir de la fecha entrega de los mismos. En caso de cambio de un componente o el equipo por garantía se deberá realizar en un plazo máximo de cuatro (04) horas a partir del diagnóstico realizado por el proveedor ante incidencias o avería presentada.

El proveedor es responsable que la instalación de los equipos sea la adecuada para cumplir con todos los términos de garantía.

**5.2. Reglamentos Técnicos, Normas Metrológicas y/o Sanitarias Nacionales**

a. El Proyecto se desarrollará cumpliendo lo indicado en la:

- Ley de Concesiones Eléctricas
- Código Nacional de Electricidad, incluye la modificatoria según Resolución Ministerial N° 175-2008-MEM/DM.
- Norma DGE - Terminología en Electricidad.
- Norma DGE - Símbolos Gráficos en Electricidad.
- Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Norma Técnica Peruana IEC 60884-1 2007.
- Reglamento Técnico sobre Conductores y Cables Eléctricos de consumo masivo y uso general y sus Anexos.
- Reglamento del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento de Seguridad Industrial
- Normas y Estándares Internacionales aplicables a la implementación de sistemas de cableado estructurado.
- Guía Técnica de Estándares para la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los Centros asistenciales de EsSalud de la GCTIC
- Otras Normas aplicables, según ámbito de correspondencia.

Todos los equipos y materiales no mencionados en los términos de referencia deberán cumplir el marco Normativo antes descrito.

b. Directivas a tomar en cuenta para la elaboración del proyecto, para el desarrollo del proyecto también se tomarán en cuenta las directivas dadas por las siguientes instituciones peruanas:

- INDECOPI
- OSINERG-MIN
- INDECI
- Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú
- Ministerio de Energía y Minas.

**5.3. Normas Técnicas**

- ANSI/TIA-568-C.0" Generic Telecommunications Cabling for Customer Premises"
- ANSI/TIA-568-C.1" Commercial Building Telecommunications Cabling Standard"







**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

- ANSI/TIA-568-C.2" Balanced Twisted-Pair Telecommunications Cabling and Components Standard"
- ANSI/TIA-568-C.3" Optical Fiber Cabling Components Standard"
- ANSI/TIA-569-C y addenda" Commercial Building Standard for Telecommunications Pathways and Spaces"
- ANSI/TIA-606-B" Administration Standard for the Telecommunications Infrastructure of Commercial Buildings"
- ANSI/TIA-607-B" Commercial Building Grounding (Earthing) and Bonding Requirements for Telecommunications"
- IEEE 802.3an "Physical Layer and Management Parameters for 10Gb/s Operation – Type 10GBASE-T.
- ANSI/TIA/EIA-758 y addenda" Customer-Owned Outside Plant Telecommunications Outlet Standard"

En caso exista algún conflicto entre cualquiera de los documentos arriba listados se tomará como válida la última versión de las Normas técnicas; el PROVEEDOR es responsable de determinar, implementar o adherir productos que cumplan con la última versión de las normas técnicas cuando se diseñe la propuesta para la instalación.

**5.4. Prestaciones Accesorias a la Prestación Principal**  
**5.4.1. Mantenimiento de los equipos para reemplazo.**

El mantenimiento preventivo y correctivo que se hagan a los equipos para reemplazo se realizara durante el tiempo que dure la garantía.

**5.4.1.1. Mantenimiento Preventivo**

Como parte del presente requerimiento el PROVEEDOR deberá programar conjuntamente con personal asignado de la Oficina de soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE, la realización de dos (02) mantenimientos preventivos por año durante el tiempo de duración del servicio de la Red Prestacional LAMBAYEQUE.



Programa de mantenimiento	
1er Mantenimiento	4 meses
2do Mantenimiento	12 meses

**5.4.1.2. Mantenimiento Correctivo**

En caso los equipos para reemplazo que presenten reporte de avería, defecto de fabricación o falla de funcionamiento, ajenos al uso normal del bien o inapropiado manejo de los usuarios y requiera su retiro, el PROVEEDOR deberá reemplazar o prestar un equipo o accesorio nuevo de iguales o mejores características a la solicitada en el proceso.

EsSalud notificará vía correo electrónico al PROVEEDOR cualquier avería, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia disponible.

EsSalud dará al PROVEEDOR la posibilidad que requiera para que inspeccione el defecto. Una vez recibida tal notificación, el PROVEEDOR reparará o reemplazará en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas (contabilizados a partir del establecimiento de la comunicación de la avería) la totalidad del bien.



**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

Si el PROVEEDOR, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo especificado, EsSalud podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del PROVEEDOR, sin perjuicio de otros derechos que EsSalud pueda ejercer contra el PROVEEDOR en virtud del Contrato.

El reemplazo del equipo o accesorios deberá ser ejecutado a satisfacción de EsSalud. De ser necesario el retiro del equipo, el tiempo que dure la revisión no debe exceder los treinta (30) días calendarios, cumplido este tiempo el PROVEEDOR deberá reemplazar el equipo por uno nuevo con las mismas características, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas.

En caso que el equipo presentará dos (02) fallas recurrentes y similares dentro del tiempo de garantía, el PROVEEDOR realizará el cambio del equipo por uno nuevo en un plazo no mayor a las veinticuatro (24) horas.

El PROVEEDOR deberá de tener un Centro de operaciones desde el cual deberá de monitorear las centrales telefónicas, este centro de operaciones deberá de tener como mínimo los siguientes canales de atención:

Número 0800 de acceso gratuito  
Casilla de correo electrónico  
Numero de WhatsApp

El PROVEEDOR deberá designar a un Ingeniero de Telecomunicaciones, Sistemas, Electrónico, Colegiado y Habilitado, con certificación en PMP e ITIL, el cual deberá de coordinar todas las acciones para tal fin. Asimismo, el PROVEEDOR deberá de tener un enlace por medio de fibra óptica, por el cual se realizará el monitoreo de las centrales telefónicas, para esto el proveedor deberá de contar con todas las acreditaciones vigentes para el tendido de la misma.

#### 5.4.2. Capacitación



Deberá impartirse por instructores certificados y acreditados por la marca a implementar e impartida en las instalaciones de EsSalud, previamente coordinado con el Jefe de la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE. Se brindará como mínimo a cuatro (04) personas, de la Red Prestacional LAMBAYEQUE.

La capacitación deberá estar enfocada al manejo, configuración, administración y cuidado de los equipos implementados en el centro asistencial, impartida en idioma español y en dos niveles: teórico y práctico.

El tiempo mínimo para la capacitación será de doce (16) horas y se entregará el material didáctico en formato digital e impreso.

#### 5.5. Requerimiento del Proveedor y de su Personal

##### 5.5.1. Perfil del Proveedor

La empresa deberá pertenecer al rubro de acuerdo a lo solicitado, tener experiencia en servicios similares al Mantenimiento, Soporte Técnico e Implementación de Centrales Telefónicas IP basadas en Asterisk en cualquier lugar del territorio nacional. Asimismo, deberá adjuntar la documentación sustentatoria que acredite haber realizado los Servicios de Mantenimiento, Soporte Técnico e Implementación de Centrales Telefónicas IP basadas en Asterisk a efectos de validar y evidenciar la experiencia.





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**5.5.2. Perfil del Personal Mínimo Requerido**

El perfil del personal propuesto por el proveedor deberá ser profesionales o técnicos con participación activa en diversos procesos similares al solicitado en el presente proceso y deberán contar con los siguientes requisitos como mínimo:

**Equipo de Especialistas:**

El perfil del personal propuesto por el proveedor deberá ser profesionales y/o técnicos con participación activa en diversos procesos similares al solicitado en el presente proceso y deberán contar con los siguientes requisitos como mínimo:

- **Gerente de Proyecto (01)**

Un (01) Ingeniero Electrónico, Telecomunicaciones, Sistemas o Informático, Colegiado y habilitado, debe contar con experiencia comprobada en gestión de proyectos de similares características y con tres (03) años de experiencia mínima como Gerente de Proyectos de acuerdo al rubro o especialidad solicitado. Debe contar con certificación PMP.

- **Consultores Especialistas en Soporte y Mantenimiento (02)**

Un (01) Consultor, deberá ser técnico y/o como mínimo grado académico de bachiller en Electrónica, Telecomunicaciones, Sistemas o Informático a cargo de la Implementación y Dirección del Servicio de Mantenimiento brindado. Debe contar con Certificación Red Hat Enterprise Linux RHCE y debe contar con certificación en la marca de la plataforma a instalar. Experiencia mínima de tres (03) años en soluciones similares basadas en Red Hat Enterprise y Asterisk.

Un (01) Consultor, deberá ser técnico y/o como mínimo grado académico de bachiller en Electrónica, Telecomunicaciones, Sistemas o Informático a cargo de la Implementación y Dirección del Servicio de Mantenimiento brindado, debe de contar con Certificación Digium - Certified Asterisk Professional (dCAP) y debe contar con certificación en la marca de la plataforma a instalar. Experiencia mínima de tres (03) años en soluciones similares basadas en Red Hat Enterprise y Asterisk.

- **Especialista en Equipamiento IP (01)**

Un (01) Consultor Técnico, deberá ser técnico y/o como mínimo grado académico de bachiller en Electrónica, Telecomunicaciones, Sistemas o Informático certificado directamente por la marca en los equipos telefónicos IP propuesto; certificado por la marca de la plataforma a instalar, debe de contar con una experiencia mínima de dos (02) años en la Implementación de soluciones similares a la propuesta.



**5.6. Lugar y Plazo de Prestación del Servicio**

**5.6.1. Lugar**

El lugar de la prestación del servicio será en las Centrales Telefónicas ubicadas en los Centros de Cómputo de los siguientes centros asistenciales:

Ítem	Centro Asistencial	Dirección
------	--------------------	-----------

20 de 35

**RESPUESTA A LA CONSULTA 02 Y 03 PRESENTADA POR BINOMIO CONSULTORES E.I.R.L. (RUC: 20537647460)**

**SE ACLARA:** Que, para los consultores Especialistas en Soporte y Mantenimiento, deberán contar con la certificación, experiencia y grado académico solicitado, el mismo que está establecido en el Perfil del Personal Mínimo Requerido.



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

35

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

1	HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	Plaza de la Seguridad Social s/n – Chiclayo.
2	HOSPITAL DE CHEPEN	Urb. Palma Bella s/n - Chepén
3	HOSPITAL DE FERREÑAFE	Calle Miguel Pasco n° 102 - Pueblo Nuevo - Ferreñafe
4	HOSPITAL NAYLAMP	Av. Bolognesi n° 200 - Chiclayo
5	POLICLINICO CHICLAYO OESTE	Av. Juan Tomis Stack n° 180 - Kmt. 3 carretera de Chiclayo a Pimentel.
6	POLICLINICO JOSE LEONARDO ORTIZ	Calle Conquista n° 470 - José Leonardo Ortiz.
7	POLICLINICO LA VICTORIA	Esq. Avenida los Andes e Inca Yupan11qui - La Victoria
8	POLICLINICO LAMBAYEQUE	"José Poémape 120 – Lambayeque (Costado Hospital Belén MINSA)"
9	Hosp. II Luis Heysen Inchaustegui	Carretera Chiclayo - Pimentel Km. 5 - Pimentel.
10	Almacén central – Red Prestacional Lambayeque	Av. Los Incas n° 150 – la Victoria.
11	HOSPITAL DE TUMAN	Block X n°10 centro Tuman

**5.6.2. Plazo**

El periodo del mantenimiento es por doce (12) meses, se inicia a partir del día siguiente de la recepción de la Orden de Compra por parte del proveedor.

La entrega de los equipos solicitados para reemplazo será a ciento veinte (120) días calendario como máximo y contados a partir de la recepción de la Orden de Compra por parte del proveedor, la garantía de los equipos a suministrar como parte del presente servicio es de 24 meses contabilizados a partir de la fecha de entrega de los mismos.

La garantía del servicio de mantenimiento es de 12 meses contabilizado a la conformidad del segundo mantenimiento preventivo programado en el último mes del presente servicio.



**5.7. Resultados Esperados**

- Por cada actualización o aplicación implementada el PROVEEDOR deberá entregar a la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE las medidas de instalación y un manual de instalación, configuración y operación.
- La migración del Sistema Operativo y Sistema Asterisk se hará luego del trabajo de mantenimiento preventivo a ser realizado por el proveedor. La instalación se hará remotamente desde la Sede Central de Lima o en cualquier sede de la Red Prestacional LAMBAYEQUE y se contará con el apoyo técnico del personal de EsSalud de la respectiva sede.
- Dentro de las mejoras a implementar como parte de la migración del sistema operativo y Asterisk de los Centros Asistenciales de la Red Prestacional LAMBAYEQUE, se deberá realizar:
  - Actualización de la plataforma para dejar de usar Centos como Sistema operativo Base, debido al cambio de las políticas a centos Stream.
  - Estandarización del uso de codecs: "a-law", para todos los elementos que se encuentren dentro de la red de EsSalud, y "g729" para conectarse con cabinas en centros fuera de la red local donde se encuentre el servidor, para eficiencia en el uso del ancho de banda.





**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

- Estos codecs licenciados deberán ser proporcionados por el proveedor, sin costo alguno para EsSalud.
- Configurar una segunda dirección IP en el servidor de comunicaciones para propósitos de diagnóstico en caso de duplicación.
- Todos los ficheros de audio deberán de estar digitalizado en los formatos "A-Law" así como en "g729" para evitar el transcoding
- Todas las aplicaciones deberán ser compiladas e instaladas en 64bits según compatibilidad con cada servidor de comunicaciones.
- El Proveedor deberá entregar un Informe mensual detallado del mantenimiento prestado, indicando cada una de las actividades realizadas, el cual deberá ser remitido a la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE durante los siete (07) días hábiles siguientes de finalizado el mes con la finalidad de otorgar la conformidad respectiva y efectuar el trámite de pago. En este informe deberá de indicar de manera clara el SLA que deberá de corresponder al que se encuentra en el software de monitoreo.
- El atraso en la entrega del Informe mensual con su respectiva acta de conformidad, correspondiente a cada mes dará lugar al cobro de las penalidades por mora en la ejecución de la prestación establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

**5.8. Otras Obligaciones del Contratista**

**5.8.1. Modalidad de Ejecución Contractual**

El PROVEEDOR deberá presentar su propuesta técnica de acuerdo a los términos y condiciones indicadas en los términos de referencia, todos los componentes, materiales y demás elementos que, aunque no estén detallados en las presentes bases técnicas sean necesarios para el correcto funcionamiento de este servicio que deberán ser provistos por el PROVEEDOR sin costo adicional para ESSALUD.



**5.8.2. Transporte, Seguros y medidas de seguridad por COVID-19:  
Transporte**

El PROVEEDOR será responsable de la naturaleza del servicio solicitado, siendo de su entero juicio el medio de transporte hacia el lugar de la convocatoria.

**Seguros:**

Todos los trabajadores deberán tener Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR debidamente suscrito por el Representante de la Empresa ganadora de la Buena Pro y emitida por EsSalud ó con una Compañía de Seguros, vigente, a la que adjuntarán copia del comprobante de pago del aporte/prima, mensual, según corresponda.

Se adjuntará Copia de la Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo emitida por la Oficina de Normalización Previsional – ONP ó una Compañía de Seguros, con los que se acrediten la contratación de la cobertura de invalidez y sepelio en concordancia con lo normado a Ley, por el tiempo que dure la prestación del servicio.

La vigencia para tener derecho a las coberturas de salud o pensiones del SCTR, lo da el pago mensual, obligatorio, que debe hacer el CONTRATISTA a EsSalud o Compañía de seguros con quien celebró el contrato anual por este seguro de alto riesgo.

Los trabajos se podrán realizar de lunes a Domingo, incluido los días feriados durante las 24 horas,



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

previa coordinación con EsSalud para garantizar un acceso seguro a las instalaciones.

**Medidas de bioseguridad por COVID – 19, dengue y otra enfermedad pandémica:**

El contratista dotará a su personal destacado en la RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE – ESSALUD, con equipos de PROTECCIÓN PERSONAL CONTRA EL COVID – 19, **dengue y otra enfermedad pandémica** según las recomendaciones de la OMS “Consideraciones relativas a las medidas de Salud Pública y sociales en el lugar de trabajo en el contexto de la COVID – 19”, **dengue y otra enfermedad pandémica** lineamientos de prevención y control del COVID 19, **dengue y otra enfermedad pandémica** en obras de construcción, (RM-087-2020-VIVIENDA-Protocolo Sanitario Sectorial), lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición, en el caso hubieran trabajos en zonas de alto riesgo de contagio, asimismo estos documentos serán usados como base para la elaboración del protocolo de seguridad de parte del contratista, el cual deberá ser presentados a la OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO de la Red Prestacional Lambayeque – ESSALUD, un día antes de iniciar las labores para la revisión y aprobación correspondiente.

El contratista deberá tomar las medidas de desinfección del caso, las medidas preventivas se realizarán diariamente en las zonas dispuestas para el control previo, el control de desinfección, el control de vestuario y la zona de trabajo propiamente dicha.

De confirmarse algún caso positivo, se identificarán todas las áreas donde haya estado la persona contagiada en las últimas 72 horas, y se procederá a suspender los trabajos en dichas áreas y la utilización de los materiales, equipos y herramientas con los que estuvo en contacto el trabajador, en tanto se desinfecten. Así mismo, el hecho se reportará inmediatamente a la OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO DE LA RED PRESTACIONAL DE LAMBAYEQUE, para las acciones respectivas, una vez desinfectadas las áreas se reiniciarán las actividades en las mismas.

**5.8.3. Garantía Comercial**



**a) Garantía del Servicio de Mantenimiento de las Centrales Telefónicas IP.**

- El PROVEEDOR deberá ofrecer doce (12) meses de garantía comercial el mismo que se computaran a la conformidad del trabajo solicitado.
- EL PROVEEDOR deberá garantizar que cada uno de los accesorios, repuestos y componentes a proveer para la ejecución del servicio se encuentran libres de defectos de fabricación y que éstos han cumplido con el debido control de calidad dispuesto por EL FABRICANTE
- ESSALUD notificará al PROVEEDOR cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia disponible. ESSALUD dará al PROVEEDOR la posibilidad que requiera para que inspeccione el defecto. Una vez recibida tal notificación, el PROVEEDOR reparará o reemplazará en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas (desde el reporte de la observación) la totalidad de los bienes o partes defectuosas, sin costo alguno para ESSALUD, a menos que la falla haya sido ocasionada por un uso no adecuado del bien, en cuyo caso se facturará el servicio de reparación.
- Si el PROVEEDOR, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo especificado, ESSALUD podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del PROVEEDOR, sin perjuicio de otros derechos que ESSALUD pueda ejercer contra el PROVEEDOR en virtud del Contrato.





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES  
TELFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**b) Condiciones Generales**

Todos los servicios a los que está obligado a realizar el PROVEEDOR para cumplir con lo indicado en los numerales siguientes serán sin costo para ESSALUD.

- Para el caso de los materiales y componentes provistos, la garantía de buen funcionamiento se sujetará a lo siguiente:
  - a) Incluirá el cambio o reemplazo de los componentes y materiales que se encuentren defectuosos por causas de fábrica por originales dentro del plazo de garantía.
  - b) El reemplazo de los componentes y materiales deberá ser ejecutado a satisfacción de ESSALUD, en el lugar donde éstos se encuentren instalados y tomando en cuenta que el Tiempo de Reparación Máximo será de veinticuatro (24) horas.
- Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como Tiempo de Reparación al tiempo transcurrido entre la comunicación al PROVEEDOR de la existencia del mal funcionamiento del sistema por parte de ESSALUD (llamada de servicio), incluyendo la reparación y puesta en funcionamiento del mismo a satisfacción de ESSALUD.

Si el PROVEEDOR tuviera que destacar personal técnico para la instalación, deberá proveer el mobiliario, herramientas, maquinaria y todo elemento necesario para la correcta implementación, quedando como única responsabilidad de EsSalud brindar el espacio físico necesario y la energía eléctrica.

El PROVEEDOR deberá contemplar en su **propuesta TECNICA** para el desarrollo normal del servicio a prestar, todos los equipos, accesorios o componentes, que, aunque no estén detallados en la presente base técnica son necesarios para el correcto funcionamiento del sistema u equipo ofertado.

El PROVEEDOR deberá realizar las instalaciones sin afectar las labores normales en las áreas a laborar, en el horario y condiciones previamente aprobadas por EsSalud.

EsSalud, a través de la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE, proporcionará (siempre y cuando disponga del área o ambiente) un espacio para el almacenaje de los componentes y demás elementos que forman parte de la implementación, cuya responsabilidad por los daños en la propiedad física, pérdida de materiales, herramientas u otros no será atribuible a EsSalud.

**5.9. Confidencialidad**

El proveedor se compromete a mantener en confidencialidad y reserva Absoluta la información que recabe y tenga acceso de ESSALUD, quedando prohibido revelar la información que le sea proporcionada a terceros, para lo cual suscribirá un Acta de Confidencialidad y Reserva de la Información que le sea proporcionada por ESSALUD, según ANEXO D a entregar a la Oficina de Soporte Informático.



### 5.11. Medidas de Control durante la Ejecución Contractual

La conformidad técnica-operativo será mensual y extendida por la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE, previa recepción del Informe Mensual del servicio por parte del Proveedor, para que éste proceda a la solicitud de pago correspondiente.

La conformidad técnica-operativo en los meses programados para mantenimiento preventivo (mes 4 y mes 12) será en el mes correspondiente extendida por la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional LAMBAYEQUE, previa recepción del Informe Mensual del servicio por parte del Proveedor, para que éste proceda a la solicitud de pago correspondiente, previo cumplimiento de todos los entregables y Anexos (A, B y C).



## 5.12. Pruebas para la Conformidad del Servicio

- Las pruebas se realizarán en presencia del Jefe de la Oficina de Soporte Informático - RPL.
- El Proveedor deberá verificar la conexión física de todos los bienes, para luego realizar las pruebas de los equipos y accesorios en los respectivos ambientes.
- El resultado de dichas pruebas deberá ser ejecutado a satisfacción de EsSalud, mostrándose a través de Pruebas operativas que determinen el buen funcionamiento de las Centrales Telefónicas y demás equipos a instalarse en la implementación de esta solución, de acuerdo a la funcionalidad definida por la Oficina de Soporte Informático – RPL.

### 5.13. Forma de Pago

La entidad realizara el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual y equivalente a 1/12 del monto contratado.

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

- Informe mensual del jefe de la Oficina Soporte Informático.
- Acta de Conformidad aprobada por el Jefe de la Oficina de Soporte Informático - RPL.
- Informe Mensual del servicio por parte del Proveedor, para que éste proceda a la solicitud de pago correspondiente, previo cumplimiento del servicio y presentación de **Anexos (A, B y C)**.



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

Dicha documentación deberá ser presentada en mesa de partes ubicado en Plaza de la Seguridad Social s/n distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque

**5.14. Penalidades**

Las penalidades son aplicadas de acuerdo a lo establecido en los artículos 161°, 162°, 163° del Reglamento de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por D.S. N° 344-2018-EF y sus modificatorias.

La Entidad APLICARÁ a el CONTRATISTA una penalidad diaria por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual

**5.15. Otras Penalidades**

Adicionalmente a la penalidad por mora establecida en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y de acuerdo a lo previsto en el artículo 163° del Reglamento el contratista estará sujeto a las siguientes penalidades:

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. La penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades pueden alcanzar cada un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

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 Red Prestacional de Lambayeque de Essalud puede resolver el contrato por incumplimiento.

Esta penalidad será deducida de cualquiera de sus facturas pendientes o en la liquidación final. La mora es automática.

N°	INFRACCIÓN DE LA EMPRESA	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO
1	En caso exista necesidad de reemplazar un personal ofertado, el personal reemplazante no cumpla con la experiencia y calificaciones del personal a reemplazar.	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
2	Cuando la empresa ingrese sin autorización previa herramientas y materiales propios del servicio o pretenda utilizar para la ejecución del servicio herramientas y materiales de menor calidad a lo señalado en los términos de referencias	30% UIT Por cada ocasión y que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
3	Cuando el informe mensual de la empresa no cuenta con los documentos sustentatorios emitidos por el fabricante, catálogos y hojas de datos	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
4	Por falsear la información en el informe mensual, ya que el servicio considera que la empresa debe presentar un informe detallado de actividades realizadas y los entregables cuando corresponda a la oficina Informática Red Prestacional de Lambayeque	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
5	Cuando la empresa ejecuta trabajos del servicio no autorizados previamente.	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
6	Cuando la empresa no cuenta con los materiales, herramientas y equipos durante la prestación del servicio y de acuerdo a las fechas del cronograma presentado.	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
7	Cuando la empresa no subsana las observaciones detectadas por EsSalud dentro del desarrollo de los trabajos	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático







OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

	correspondientes a los plazos establecidos en términos de referencias.		
8	En caso no cumple con entregar o la entrega no es de acuerdo a lo solicitado de los manuales de instalación, configuración, administración, monitoreo y operación de los equipos entregados y solicitados en los términos de referencias.	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
9	Cuando la empresa no cumpla con dotar a su personal de los elementos de seguridad	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
10	En caso la empresa no reporta los accidentes de trabajo que pudieran existir durante el desarrollo de los trabajos	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
11	Cuando la empresa de acuerdo a su propuesta técnica no cumpla en suministrar los componentes, materiales y demás elementos que, aunque no estén detallados en las presentes bases técnicas sean necesarios para el correcto funcionamiento de este servicio que deberán ser provistos por el PROVEEDOR sin costo adicional para ESSALUD.	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
12	Si la empresa en el periodo de garantía, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo especificado, ESSALUD podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del PROVEEDOR, sin perjuicio de otros derechos que ESSALUD pueda ejercer contra el PROVEEDOR.	30% UIT Por cada ocasión que se produzca	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
13	En caso la empresa no cumpla con el porcentaje acordado en el SLA se penalizará el incumplimiento en la facturación mensual correspondiente.	30% de la facturación correspondiente al mes de ocurrido.	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático
14	En caso de incumplimiento en los tiempos de respuesta de atención generales y atenciones de emergencias en la solución de soporte técnico por cada hora adicional de no atención y/o solución se penalizará en la facturación mensual correspondiente.	30% de la facturación correspondiente al mes de ocurrido.	Según informe del Jefe Oficina Soporte Informático



**5.16. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA PENALIDAD:**

- 5.16.1. La Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional Lambayeque efectuará supervisiones periódicas y/o inopinadas para verificar el cumplimiento de los Términos de Referencia.
- 5.16.2. La Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional Lambayeque podrá delegar esta facultad a algún funcionario o servidor de ESSALUD.
- 5.16.3. Las observaciones que se puedan identificar en las supervisiones serán registradas en un acta las que deberán suscribirse por ESSALUD el Jefe de la Oficina de Soporte Informático y el representante quien representa al contratista, por lo tanto, no podrá negarse a firmar el documento, caso contrario se anotará la negativa en el acta y se considerará como consentimiento de las observaciones encontradas. Copia del acta quedará con el representante acreditado del Contratista quedará debidamente notificado.
- 5.16.4. El Contratista tendrá un plazo de 03 días calendario para subsanar la observación al 100 % de satisfacción de EsSalud o emitir sus sustentos o descargos por las observaciones encontradas las que serán presentadas a la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional Lambayeque.



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

- 5.16.5. Los descargos o sustentos serán evaluados por la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional Lambayeque quien determinará si las mismas fueron levantadas o, si el sustento carece de fundamento se tomarán en cuenta como incumplimientos para el informe Mensual.
- 5.16.6. Todas las infracciones u observaciones realizadas por EsSalud deberán quedar subsanadas por la empresa al final de los trabajos, sin perjuicio de aplicación de penalidad estipulado por no cumplimiento estricto de los términos de referencias.
- 5.16.7. Acabado el periodo de contratación, conjuntamente con la Conformidad de Servicio, la Oficina de Soporte Informático de la Red Prestacional Lambayeque remitirá a la Oficina de Adquisiciones un informe de la prestación del servicio detallando los incumplimientos que se hubieren suscitado para el cálculo de la penalidad.
- 5.16.8. La Oficina de Adquisiciones deducirá en base al cuadro de otras penalidades elaboradas por el usuario la penalidad de la factura correspondiente.

**5.17. Responsabilidad por Vicios Ocultos**

El Proveedor se compromete a cumplir con todo lo estipulado en las presentes bases, de la responsabilidad de la calidad Ofrecida y por lo vicios ocultos de los servicios ofertados (anexo D).

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.



**6. ANEXOS**

ANEXO A "ACTA DE CONFORMIDAD POR MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SERVIDOR DE COMUNICACIONES"

ANEXO B "ACTA DE CONFORMIDAD DE CAPACITACIÓN"

ANEXO C "ACTA DE CONFORMIDAD POR EL SUMINISTRO DE EQUIPOS EN EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE"

ANEXO D: "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN"



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**ANEXO "A"**  
**ACTA DE CONFORMIDAD POR MANTENIMIENTO PREVENTIVO**  
**DE EQUIPOS DE CENTRAL TELEFONICA IPS.**

Se deja constancia que la empresa (.....) ha cumplido con el trabajo de mantenimiento preventivo a los equipos, componentes, accesorios y otros en conjunto de cada uno de las 11 Centrales Telefónicas IP de la Red PRESTACIONAL LAMBAYEQUE según lo solicitado en las Bases del proceso logístico "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE".

Los trabajos comprendieron la limpieza de los equipos, componentes, accesorios y otros, tanto en sus partes internas como externas y suministro de equipos.

**RED PRESTACIONAL:**

**SEDE:**

**Datos del equipo Servidor:**

1. MARCA:
2. MODELO:
3. DIEZ DE SERIE:
4. MODELO Y CAPACIDAD DE CPU:
5. DIEZ DE DISCOS DUROS:
6. CAPACIDAD DE DISCOS DUROS:
7. TARJETAS PRIMARIA (CANTIDAD Y MARCA):
8. TARJETAS FXO (CANTIDAD Y MARCA):

**Datos de equipos complementarios:**

.....  
.....

.....  
Fecha



.....  
**SELLO Y FIRMA**  
**JEFE DE SOPORTE INFORMÁTICO**





OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**ANEXO B**

**ACTA DE CONFORMIDAD DE CAPACITACIÓN**

Se deja constancia que la empresa (.....), ha cumplido con el desarrollo del programa de Capacitación Gateway IP adquirido mediante el proceso "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE", de acuerdo a los términos establecidos en su propuesta técnica finalmente adjudicada.

Dicha capacitación ha sido brindada al siguiente personal de la RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE con la entrega de los respectivos certificados

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/PUESTO
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

La capacitación se llevó a cabo durante..... Horas, los días.....

Se otorga el presente documento como constancia de cumplimiento por parte del contratista.

Firman dando fe de lo anterior.



.....  
Fecha

.....  
SELLO Y FIRMA  
JEFE DE SOPORTE INFORMÁTICO



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES  
TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**ANEXO C**

**ACTA DE CONFORMIDAD POR EL SUMINISTRO DE EQUIPOS EN EL SERVICIO DE SOPORTE  
TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES  
TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE"**

Se deja constancia que la empresa (.....) ha  
cumplido con el SUMINISTRO DE EQUIPOS EN EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO,  
MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP  
DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE" según lo solicitado en las Bases del proceso logístico  
"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE  
LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE".

Para la cual se realizó la entrega de los siguientes equipos para reemplazo como parte del servicio:

N°	MARCA	MODELO	NUMERO DE SERIE
1			
2			
3			

Nota: En el caso que un equipo este conformado por más de un componente, se debe incluir en el  
cuadro.



Fecha

SELLO Y FIRMA  
JEFE DE SOPORTE INFORMÁTICO



OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO - GRPL  
TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.**

**ANEXO D**

**"COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN"**

Por medio de la presente, nos comprometemos a lo siguiente:

A mantener confidencialidad respecto de toda la información obtenida, a no divulgar ningún material o información a terceras personas sin la previa autorización escrita de EsSalud, a no utilizar la información para ningún otro propósito que no esté relacionado con el proceso "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE", y a no utilizar la información de cualquier manera que pudiera generar conflictos con los intereses del Estado Peruano, sus funcionarios o dependencias.

La información obtenida será puesta a disposición de nuestro personal, ejecutivos, por motivos relacionados con el proceso "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE". Dicho personal conocerá este acuerdo y se encontrará igualmente obligado a mantener confidencialidad respecto de la información antes mencionada. Tomaremos todas las acciones que fuesen razonables para impedir la divulgación de cualquier información a cualquier persona, sin el previo consentimiento escrito de EsSalud.

Este acuerdo no se aplicará a la información que:

- (i) A la fecha en la que fue divulgada a nosotros o a nuestros asesores era de conocimiento público o en cualquier momento a partir de esa oportunidad sea del conocimiento público (exceptuando aquel objeto del incumplimiento de este acuerdo por nosotros o nuestros asesores), o
- (ii) A la fecha, ya se encuentre legalmente en nuestro poder y, por lo tanto, no esté sujeta al compromiso de confidencialidad.



Los derechos y obligaciones establecidos en este documento se regirán e interpretarán de acuerdo a lo dispuesto por las leyes peruanas y las partes acuerdan someterse irrevocablemente a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de Lima, Perú.

Lugar y fecha: ..... de ..... del 2023.

.....  
SELLO Y FIRMA  
Representante Legal  
Contratista

### Importante

*Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:*

## 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> <p><b><u>GERENTE DE PROYECTO (01):</u></b> Ingeniero titulado. Contar con título profesional de Ingeniero Electrónico, de Telecomunicaciones, Sistemas o Informático.</p> <p><b><u>CONSULTOR ESPECIALISTA EN SOPORTE Y MANTENIMIENTO:</u></b> Contar con título de técnico y/o como mínimo grado académico de bachiller en Electrónica, de Telecomunicaciones, Sistemas o Informático.</p> <p><b><u>ESPECIALISTA EN EQUIPAMIENTO IP:</u></b> Contar con título de técnico y/o como mínimo grado académico de bachiller en Electrónica, de Telecomunicaciones, Sistemas o Informático.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple del técnico y/o como mínimo grado académico de bachiller en Electrónica.</p> <p>El Título o Grado 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 grado o 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> <p><b><u>GERENTE DE PROYECTO (01):</u></b> Contar con Certificación PMP.</p> <p><b><u>CONSULTOR ESPECIALISTA EN SOPORTE Y MANTENIMIENTO:</u></b> Uno con Certificación Red Hat Enterprise Linux RHCE y certificación en la marca de la plataforma a instalar. Uno con Certificación Digium-Certified Asterisk Professional (dCAP) y certificación en la marca de la plataforma a instalar.</p> <p><b><u>ESPECIALISTA EN EQUIPAMIENTO IP:</u></b> Certificación directamente por la marca de los equipos telefónicos IP que se proponen y certificación en la marca de la plataforma a instalar.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de los siguientes documentos: (i) Constancias o (ii) Certificados o (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre 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>	<p><b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p><b>GERENTE DE PROYECTO (01):</b> 36 meses o 03 años, como Gerente de Proyectos.</p> <p><b>CONSULTOR ESPECIALISTA EN SOPORTE Y MANTENIMIENTO:</b> 36 meses o 03 años, en soluciones similares basadas en Red Hat Enterprise y Asterisk.</p> <p><b>ESPECIALISTA EN EQUIPAMIENTO IP:</b> 24 meses o 02 años, en implementación de soluciones similares a la oferta presentada.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), 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><i>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</i></li> <li><i>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.</i></li> <li><i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li> <li><i>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.</i></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/ 600,000.00 (Seiscientos mil y 00/100)</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/ 82,000.00 (Ochenta y dos mil con 00/100)</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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mantenimiento de sistemas de Telefonía IP.</li><li>- Mantenimiento de Equipos de comunicaciones y/o teléfonos IP.</li></ul> <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> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 9</b>.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p><b>Importante</b></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".*

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>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.</i></li><li>• <i>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".</i></li></ul>
--	---

#### **Importante**

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

#### CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N° 6</b>).</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i= Oferta  <b>P<sub>i</sub></b>= Puntaje de la oferta a evaluar  <b>O<sub>i</sub></b>=Precio i  <b>O<sub>m</sub></b>= Precio de la oferta más baja  <b>PMP</b>=Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></p>

#### Importante

*Los factores de evaluación elaborados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.*

## 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 SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LAS RPL, que celebra de una parte SEGURO SOCIAL DE SALUD, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20131257750, con domicilio legal en [...], 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**

Con fecha [...], el ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2** para la contratación de SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LAS RPL, 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 el SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS IP DE LAS RPL.

### **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 [INDICAR MONEDA], en PAGOS MENSUALES, 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

<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.

la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

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 **12 meses**, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de compra.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, 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 [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] 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."*

#### **Importante**

*De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). 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.*

#### **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 DÉCIMA: 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 la Oficina de Soporte Informático de la RPL en el plazo máximo de SIETE (7) 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



subsana 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 manifiestamente 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 UNDÉCIMA: 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 01 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.*

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.

---

<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).

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: [.....]

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"

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>14</sup>.*

<sup>14</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## ANEXOS



## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

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>15</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

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 reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>16</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>15</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, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

<sup>16</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

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:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>17</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>18</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>19</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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.

<sup>17</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, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 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>18</sup> Ibidem.

<sup>19</sup> Ibidem.

2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>20</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>20</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

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. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. 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.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. 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

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

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

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

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

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

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° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**.

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>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>22</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>23</sup>

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

<sup>22</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>23</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

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

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 debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- 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].*

## ANEXO N° 8

### EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**  
Presente. -

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>24</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>25</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>26</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>27</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>28</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>29</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>24</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>25</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>26</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>27</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>28</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>29</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>24</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>25</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>26</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>27</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>28</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>29</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

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**  
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] 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.*



## ANEXO N° 11

### SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

Presente. -

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del cinco por ciento (5%) sobre el puntaje total obtenido, debido a que mi representada cuenta con la condición de micro y pequeña empresa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

- *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica 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/>.*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con la condición de micro y pequeña empresa.*

## ANEXO N° 12

### AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

**ÓRGANO ENGARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 03-2023-ESSALUD/RPL-2**

Presente. -

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado 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], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

*La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.*