

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnología de la Información
Meta Presupuestaria:	0186 Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Informáticos
Actividad del POI	5000003 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte de técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y/o software de la central telefónica Alcatel-Lucent y Contact Center y adquisición de licenciamiento de IVR para el Contact Center del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2. OBJETIVO

Proveer, proteger y cuidar las comunicaciones internas y externas de los funcionarios y de los administrados con el funcionamiento correcto de la Central Telefónica Alcatel-Lucent y Contact Center del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio tiene por finalidad adquirir de un soporte técnico de actualización y mantenimiento preventivo y correctivo con lo cual se previera el daño y la inoperatividad del servicio de la Central Telefónica y Contact Center de propiedad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

4. ANTECEDENTES

El MINISTERIO, actualmente cuenta con una central telefónica de la marca Alcatel-Lucent, OmniPCX Enterprise y mediante RESOLUCIÓN DIRECTORIAL N° 483-2020-MTC/10, se aprobó estandarización para la adquisición de componentes y servicios para la plataforma de comunicaciones marca Alcatel-Lucent por un periodo de tres (03) años.

5. DESCRIPCION DEL SERVICIO

5.1. DESCRIPCIÓN DE HARDWARE PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A CONTRATAR

Equipo	Modelo	Marca	Cantidad
Servidor	PowerEdge R640	Dell	02
Encriptador	Thales SSM	Alcatel	04
Encriptador	Thales MSM	Alcatel	02
Tarjeta	INTIP3	Alcatel	06
Rectificador 48Vdc para ACT28			01
Rectificador 48Vdc para PCS CS-3			01
Batería	12NDT100S		04
Procesador Pasivo PCS CS-3			01
Caja de Mantenimiento RMA		Alcatel	01
Tarjeta	NPRAE - 2	Alcatel	04



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc



**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Equipo	Modelo	Marca	Cantidad
Tarjeta	NPRAE	Alcatel	02
Tarjeta	GPA2	Alcatel	02
Tarjeta	INTP3	Alcatel	06
Modulo	ACT28	Alcatel	01

5.2. DESCRIPCIÓN DE SOFTWARE PARA EL SERVICIO A CONTRATAR

Equipo	Modelo	S.O. o Versión de Software
Servidor Virtual	Host IP ESXI de Server de Virtualización (02)	Versión de ESXI 6.7.0.
Servidor Virtual	Máquina Virtual OXE (02)	Centos-release-6-3.el6.9_1alcy.i686
Servidor Virtual	IP lógica Maquina (01)	Centos-release-6-3.el6.9_1alcy.i686
Servidor Virtual	Máquina Virtual de Licencia (02)	Centos-release-6-3.el6.9_1alcy.i686
Servidor Virtual	Máquina Virtual para administrador	Windows server 2016
Servidor Virtual	Framework	Windows server 2012 R2
Servidor Virtual	GVP SIPSERVER	Windows server 2012 R2
Servidor Virtual	EmailServer	Windows server 2012 R2
Servidor Virtual	Reportes	Windows server 2012 R2
Servidor Virtual	Servidor Genesys GIR	Windows server 2012 R2
Servidor Virtual	Base de datos AQL	Windows server 2012 R2
Servidor Virtual	Linux 6.7 GIR	Linux 6.7
Servidor Virtual	Linux 6.7 CO Browser	Linux 6.7
Servidor Virtual	Servidor GIR – MCP2	Windows server 2012 R2
Plataforma de Comunicaciones	Alcatel Lucent	Release R12.2 Versión M3.402.26 ¹

5.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Servicio de Soporte y Mantenimiento a todo lo indicado en los ítems 5.1. y 5.2.

5.3.1. SOPORTE TÉCNICO:

Referido a atender requerimientos, asistencia técnica, incidentes o emergencias en ambas plataformas. La cobertura requerida es 24x7x365. El alcance del soporte técnico será:

- El contratista debe poder atender cualquier requerimiento o incidente vía telefónica o correo electrónico, por lo que deberá contar con un sistema de generación de tickets de atención para el seguimiento respectivo.
- El soporte técnico, luego de generado el ticket de atención, podrá ser ON-LINE si pudiera ser atendido de esta forma, u ON-SITE; en ambos casos se deberá realizar las coordinaciones con la Oficina General de Tecnología de la Información.
- Las atenciones deberán realizarse por personal técnico calificado dependiendo del componente involucrado en ambas plataformas. De acuerdo con la complejidad de cada caso el contratista deberá brindar dos niveles de

¹ Consulta 01 del pliego de consultas presentada por la empresa EBD Perú S.A.



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima – Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc



atención primarios, el tercer nivel será el escalamiento al fabricante para lo cual se deberá contar con el servicio vigente para ambas plataformas para los 24 meses de cobertura solicitados.

- d. Para el caso de componentes de hardware averiados por defectos de fabricación, se deberá considerar el reemplazo de los mismos, si no fuera posible su reparación sin costo para la entidad.
- e. El contratista deberá contar por lo menos con un (01) técnico con experiencia mínima de dos (02) años en implementación, soporte y mantenimiento de Telefonía IP y/ Contact Center el cual deberá contar con certificación oficial del fabricante Alcatel-Lucent ACFE o ACSE OmniPCX Enterprise de la última versión vigente y/o con certificación oficial de la solución Contact Center en la última versión vigente.
- f. Los tiempos de respuesta según el tipo de soporte solicitado se detallan a continuación:

	Tiempo de Respuesta y Atención	Tiempo de Solución
Atenciones Generales		
Registro de Tickets	No mayor de 01 hora	No aplica
Atenciones remotas	No mayor de 03 horas	No mayor de 06 horas
Atenciones en sitio	No mayor de 04 horas	No mayor de 12 horas
Atención de Emergencia		
Atenciones remotas	No mayor de 01 hora	No mayor de 04 horas
Atenciones en sitio	No mayor de 03 horas	No mayor de 09 horas
Tiempo de Fallas de Software		
Tiempo máximo de solución (bugs o errores de software).	No mayor a 03 horas	No mayor a 72 horas

El tiempo de atención en sitio se contabiliza desde el reporte o aviso a la entidad de la necesidad de requerir la visita presencial para la solución del incidente. Y el tiempo de atención remota se contabiliza desde que el MTC brinde los accesos remotos de cualquier tipo de conexión mediante correo electrónico al CONTRATISTA.

En caso algún incidente producto de un error (bug) propio del sistema operativo, software, hypervisor o firmware y que la solución depende únicamente del mismo fabricante no se aplicará el tiempo de solución establecido, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El contratista deberá sustentar y evidenciar que el incidente es producto de un error del sistema operativo base, software, hypervisor o firmware y que la solución depende únicamente del mismo fabricante, a través de una comunicación oficial del fabricante (sitio web, correo electrónico y/o carta), lo cual será evaluado y aprobado por la Gerencia de Tecnologías de la Información del MTC.
- Una vez que el fabricante resuelva el error(bug), la solución será aplicada por el proveedor.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- g. La entidad podrá realizar requerimientos, entendiéndose que estos no representan una avería, están dentro del alcance del servicio contratado y por su naturaleza son coordinados y programados con anticipación en horario 5x8 (5 días x horas por día). Estos requerimientos son pedidos de información como: configuración de la central telefónica y Contac center, flujo de llamadas, información de audio configurados, reportes de llamadas y toda información que se pudiera necesitar tanto de la central telefónica como del Contact center. Así mismo otro requerimiento es que se puedan requerir información y/o generación de reportes que puedan extraerse tanto de la central telefónica como del Contact center. Y por último cambios en la configuración tanto en la central telefónica y cambios en el Contact center. Los cambios en el Contact center se requerirán como máximo tres (03) modificaciones, incremento o eliminación funcional de los IVR durante el tiempo del servicio, salvo las modificaciones en valores de variables que se encuentren en archivos de configuración (archivos .xml) que no tomen más de cuatro (04) horas las cuales si podrán realizarse bajo requerimiento del MTC.

5.3.2. MANTENIMIENTO

Deberá realizarse el mantenimiento de los componentes de hardware y software de ambas plataformas. El alcance del mantenimiento será:

a. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

El mantenimiento preventivo deberá realizarse una vez por cada 365 días, durante el tiempo de prestación del servicio, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente. El mantenimiento se brindará a toda la plataforma de la central telefónica la cual se detalla en los numerales del presente termino de referencia de los numerales 5.1. y 5.2. El mantenimiento de hardware es a todo costo, asumido íntegramente por el contratista; y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra, materiales para limpieza, reemplazos preventivos de repuestos, partes y piezas. El suministro de repuestos de partes y piezas es por cuenta y cargo del contratista. Deberá realizarse como mínimo las siguientes actividades: Back Up de la configuración de la OXE, limpieza integral de cada equipo, aplicación de limpia contactos, actualización de reléase o parches (de corresponder).

El mantenimiento de software deberá incluir la verificación de los logs de errores y/o advertencias; de encontrarse errores y/o advertencias se realizará las acciones correctivas del caso, en coordinación con la Oficina General de Tecnología de la Información, y deberá adjuntar evidencias y/o pantallazos de ello en los informes.

b. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

El servicio de mantenimiento correctivo es a todo costo, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente, y deberá ser asumido íntegramente por el contratista y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra, material, repuestos, partes y piezas. El suministro de partes y piezas es por cuenta y cargo del contratista.



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima – Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc



c. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CONTACT CENTER

El servicio de mantenimiento correctivo será contabilizado a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente. El servicio de mantenimiento correctivo es a todo costo, y deberá ser asumido íntegramente por el contratista y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra.

El contratista deberá contar con la asistencia especializada de soporte de tercer nivel de Genesys.

El contratista deberá identificar la falla o incidente y dar solución (inclusive si esto implica la reinstalación de cualquier componente del centro de contacto Genesys), lo cual deberá ejecutar sin que implique costo adicional para el MTC.

El contratista deberá mantener actualizado y en la versión recomendada más reciente por el fabricante todos los componentes de la solución del contact center sin que implique costo adicional para el MTC.

El contratista se encargará de mantener actualizado el sistema operativo de las máquinas virtuales donde se hospeda la solución del contact center.²

El contratista para la realización de los diferentes mantenimientos anteriormente descritos (a. b. y c.) deberá contar por lo menos con un (01) técnico con experiencia mínima de dos (02) años en implementación, soporte y mantenimiento de Telefonía IP y/ Contact Center el cual deberá contar con certificación oficial del fabricante Alcatel-Lucent ACFE o ACSE OmniPCX Enterprise de la última versión vigente y con certificación oficial de la solución Contact Center en la última versión vigente. Así mismo, el contratista podrá destinar dos técnicos en caso las certificaciones indicadas correspondan a dos personas diferentes.

5.4. SERVICIO DE ADQUISICION DE LICENCIAMIENTO PARA IVR**5.4.1. CANTIDAD DE LICENCIAS**

Se requiere de treinta licencias (30) de IVR en modalidad de suscripción compatibles para la plataforma de Contact Center del MTC.

5.4.2. CARACTERISTICAS DE LICENCIAS

- a) Las Licencias de IVR deben ser compatibles con la actual plataforma del MTC.
- b) Las licencias brindadas deberán agregarse a las licencias que actualmente están en funcionamiento agregando cantidad de canales a los que actual funciona en el MTC.
- c) Para la instalación de las licencias, el contratista deberá contar por lo menos con un (01) técnico con experiencia mínima de dos (02) años en implementación, soporte y mantenimiento de Telefonía IP y/ Contact Center el cual deberá contar con certificación oficial del fabricante Alcatel-Lucent ACFE o ACSE OmniPCX Enterprise de la última versión vigente y/o con certificación oficial de la solución Contact Center en la última versión vigente.

² Consulta 03 del pliego de consultas presentada por la empresa EBD Perú S.A

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

5.5. REQUISITOS DEL CONTRATISTA Y PERSONAL

5.5.1. REQUISITOS DEL CONTRATISTA

- a) Empresa dedicada a la venta, instalación y soporte de centrales telefónicas Alcatel Lucent.
- b) EL contratista contará con una mesa de ayuda propia para brindar el soporte 24x7x365.
- c) El postor deberá acreditar para la suscripción del contrato ser representante o distribuidor autorizado de la marca Alcatel Lucent y de la marca Genesys.
- d) No estar inhabilitado de contratar con el estado.

6. OBLIGACIONES

6.1. OBLIGACIONES EL PROVEEDOR

- a) El contratista es el responsable directo y absoluto de las prestaciones que realizará, debiendo responder por la ejecución de la prestación realizada.
- b) Los servicios deberán estar disponibles y operativos las 24 horas del día durante el tiempo de duración del servicio.
- c) EL PROVEEDOR de Servicios deberá indicar un único número telefónico (definido por el PROVEEDOR) para la atención de las llamadas de consulta o avería a reportar por parte del MINISTERIO.
- d) EL PROVEEDOR de servicios deberá reponer cualquier equipo que presente fallas de inoperatividad de fábrica según la regulación de Osiptel, en un plazo no mayor a 4 días calendario.
- e) EL MINISTERIO podrá reportar averías de lunes a domingo bajo un servicio 24x7, incluyendo feriados.
- f) El contratista y su personal se comprometen a cumplir con todos los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19).

6.2. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

MTC facilitará el acceso al personal del proveedor a la institución para el cumplimiento del presente servicio.

El MTC en coordinará con el CONTRATISTA la entrega del protocolo de ingreso de la institución el cual es aplicable a todos los usuarios, postulantes, proveedores y visitantes de la Institución, antes de cada mantenimiento y cuyo objeto es promover el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud frente al riesgo de introducción del COVID19 a las instalaciones.

7. ENTREGABLE

7.1. ENTREGABLE DE IMPLEMENTACIÓN DE LICENCIAS IVR

Se realizará un entregable luego de la activación y puesta en marcha de la configuración de las licencias donde en la cual deberá brindar la siguiente información:

- a) Documentación indicando información acerca de las licencias (partnumber o código)
- b) Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima – Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- c) Documentación indicando el aumento de licenciamiento dentro del IVR

Se realizará un entregable de acuerdo a lo anteriormente indicado

- d) **Entregable N° 01:** Hasta diez (10) días calendarios posteriores a la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento

7.2. ENTREGABLE DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

En cada entregable se debe adjuntar por lo menos la siguiente información:

- a) Acta de evaluación, diagnóstico y estado de salud de todos los componentes dentro del contrato
- b) Informe técnico sobre las actividades realizadas sobre el mantenimiento realizado.
- c) Informe técnico sobre los diferentes requerimiento e incidencias realizados y coordinadas con el MTC.

Se realizarán dos entregables de acuerdo a lo anteriormente indicado

- **Entregable N° 02:** Hasta diez (10) días calendarios posteriores al Mantenimiento N° 01
- **Entregable N° 03:** Hasta diez (10) días calendarios posteriores al Mantenimiento N° 02.

8. PLAZO DE EJECUCION DE LA PRESTACION

8.1. PLAZO DE IMPLEMENTACION Y SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE IVR

a) Plazo de Implementación e instalación de licencias IVR

El plazo para la implementación e instalación será hasta de diez (10) días luego de la firma de contrato.

b) Plazo de servicio de licencias IVR

El plazo de servicio activo de suscripción de las licencias IVR será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento.

8.2. PLAZO DE SOPORTE:

El plazo de soporte será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento

8.3. PLAZO DE MANTENIMIENTO:

Se realizarán dos (02) mantenimientos:

- a) **Mantenimiento N° 01:** a los trescientos sesenta (360) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc



**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- b) **Mantenimiento N° 02:** a los setecientos veinte (720) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.

Estos deben ser coordinados con el personal técnico de la Oficina General de Tecnología de la Información del MTC.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá considerar el lugar de prestación del servicio en la sede del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sito en Jr. Zorritos N° 1203 – Cercado de Lima.

10. FORMA DE PAGO

La entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista en soles luego de brindar la conformidad a los entregables según el siguiente detalle.

10.1. FORMA DE PAGO DE INSTALACION Y SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE IVR

El pago será del 100% del costo de licenciamiento de IVR, previa conformidad de OGTI, correspondiente al **Entregable N° 01**

10.2. FORMA DE PAGO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

- a) **Mantenimiento N° 01:** Pago del 50 % del costo de Soporte y Mantenimiento, previa conformidad de OGTI, correspondiente al Entregable N° 02.
- b) **Mantenimiento N° 02:** Pago del 50 % del costo de Soporte y Mantenimiento, previa conformidad de OGTI, correspondiente al Entregable N° 03.

11. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información, previo visto bueno de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.

12. PLAZO MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes ofertados por un plazo de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información.

13. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Toda información del MTC a que tenga acceso el CONTRATISTA, producto del desarrollo del servicio contratado es estrictamente confidencial. El CONTRATISTA y su personal, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito de la Oficina General de Tecnología de la Información.

14. PENALIDADES

En la ejecución del servicio, se aplicarán las penalidades por mora de acuerdo a lo establecido en los artículos 161° y 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima – Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc



**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

14.1. OTRAS PENALIDADES

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se considerarán además las siguientes penalidades:

N°09	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Causal
01	Por exceder el tiempo a registro de tickets	0.5% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo máximo de registro de tickets: No mayor de 01 hora La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
02	Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones generales en atenciones remotas.	1% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones generales en atenciones remotas es de no mayor a 03 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
03	Por exceder tiempo de solución en atenciones generales en atenciones remotas.	2% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de solución de atenciones generales en atenciones remotas no mayor a 6 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
04	Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones generales en atenciones en sitio.	2% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones generales en atenciones en sitio no mayor a 04 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
05	Por exceder tiempo de solución en atenciones generales en atenciones en sitio.	2% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de solución de atenciones generales en atenciones en sitio no mayor a 12 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
06	Por exceder tiempo de respuesta y atención de	3% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"

**BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024**

Jr. Zorritos 1203 - Lima – Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc



**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

N°09	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Causal
	atenciones de emergencias en atenciones remotas.		Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 01 hora La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
07	Por exceder tiempo de solución de atenciones de emergencias en atenciones remotas.	3% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de solución de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 04 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
08	Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones de emergencias en atenciones en sitio.	3% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 03 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
09	Por exceder tiempo de solución de atenciones de emergencias en atenciones en sitio.	3% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de solución de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 09 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
10	Por exceder el tiempo de respuesta y atención de fallas de software en tiempo máximo de solución (bugs o errores de software)	3% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de respuesta y atención de fallas de software tiempo de solución es de no mayor a 03 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia
11	Por exceder el tiempo de solución de fallas de software en tiempo máximo de solución (bugs o errores de software)	3% de la UIT	En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" Tiempo de solución de fallas de software de tiempo de solución es de no mayor a 72 horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia

**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

N°09	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Causal
12	Por incumplimiento en la entrega de los Entregables	3% de la UIT	En caso de retraso en la entrega de los entregables. La penalidad será aplicada por cada día de retraso.

La Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática emitirá un Informe dirigido a la Oficina General de Tecnología de la Información, por cada supuesto de aplicación de penalidad, el mismo que será remitido a la Oficina de Abastecimiento, para las acciones correspondientes.

15. NORMA ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, EL PROVEEDOR se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, EL PROVEEDOR declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en ningún procedimiento de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

16. NORMA ANTISOBORNO

EL PROVEEDOR, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.

Asimismo, el proveedor 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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el Proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por el MTC.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que el MTC pueda accionar.

17. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc



**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

18. CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS SANITARIOS

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo No 103-2020-EF y la Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01, el CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en el Anexo I "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones" incluida en dicha resolución. Asimismo, de conformidad con el numeral 3.2 del Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, EL CONTRATISTA deberá contar con el registro y autorización respecto al "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19) del Ministerio de Salud. El CONTRATISTA deberá cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución Ministerial N°972-2020/MINSA, publicada el 27 de noviembre de 2020, Documento técnico: "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2", así como, los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, que resulten aplicables a la presente contratación, bajo responsabilidad del contratista, con el fin de salvaguardar la salud del personal a cargo de la ejecución del servicio.

19. REQUISITOS DE CALIFICACION

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'500,000.00 (un millón quinientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo y/o instalación y/o configuración y/o soporte; en Centrales telefónica, servidores de comunicaciones Alcatel Lucent, venta de licencias y/o contratos de soporte y/o mantenimiento y/o arrendamientos de licencias de centros de contacto y/o call centers.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago³, correspondientes a un</p>

³ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:**

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

(...)



**BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024**

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

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

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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

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

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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

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



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Importante

Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se debe validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Dirección "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

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 de 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.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica. (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc

