

# I. **DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:**

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA PARA LA PRESENCIA DEL OSIPTEL EN TRES OFICINAS DE TELEFÓNICA DEL PERÚ	
POI relacionado:	3.2 Realizar acciones de monitoreo a los canales de atención presencial sobre la calidad de atención brindada por las empresas operadoras

## II. **DEPENDENCIA QUE REQUIERE LA CONTRATACIÓN**

Dirección de Atención y Protección del Usuario – DAPU

## III. **FINALIDAD PUBLICA**

El OSIPTEL requiere brindar el servicio de asistencia telefónica en los mismos centros de atención de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), a fin de lograr que los problemas de los usuarios de esta empresa sean resueltos con prontitud y eficiencia, y así reducir los niveles de insatisfacción.

## IV. **ANTECEDENTES**

Desde hace años atrás, el OSIPTEL ha identificado que Telefónica es la empresa operadora con la más alta incidencia de reclamos e inconvenientes, así como la empresa con mayor insatisfacción en la provisión del servicio y la calidad de la atención que brindan en sus distintos canales. De hecho, a pesar de las distintas estrategias planteadas por el OSIPTEL para incentivar que la empresa operadora mejore su atención, estos resultados se han mantenido durante varios años.

En ese sentido, resulta necesario implementar o mejorar estrategias que coadyuven a mejorar el desempeño de Telefónica en la calidad de la atención brindada a los usuarios que presentan inconvenientes con sus servicios, tales como las vinculadas a las acciones de monitoreo. De esta manera, mediante Memorando N° 01358-DAPU/2023, se evaluó la alternativa de implementar la presencia permanente en las oficinas de Telefónica a través de una línea directa de atención, resultando ser una estrategia con beneficios sociales más altos que los costos a ser incurridos, recomendándose finalmente implementar un piloto del referido proyecto.

## V. **DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y CARACTERÍSTICAS**

La contratación de servicio de Línea Telefónica para la presencia del OSIPTEL en las oficinas de Telefónica del Perú S.A.A. comprende lo siguiente:

Nº	DESCRIPCIÓN
5.1	La solución de la Línea Telefónica debe estar basada en tecnología VoIP Call Out y Call In, y ser instaladas en las oficinas ubicadas en (i) el Centro Comercial Mega Plaza (Av. Alfredo Mendiola 3698 - Tienda 204 Piso 2 Cc Megaplaza distrito de Independencia), (ii) Centro Comercial de Plazo San Miguel (Ca. Mantaro S/N Tda 320 C.C Pza. San Miguel, distrito de San Miguel), y (iii) Centro Comercial Jockey Plaza (Av. Javier Prado Este N° 4200 Local LN-02/03/39/40 distrito de Santiago de Surco).
5.2	En cada oficina, debe componer de un (1) teléfono IP (GrandstreamGPX-1625 o similar) que funcionan mediante protocolo SIP, conectados por Ethernet con cable RJ45 y alimentados por el mismo cable (POE) que se conectan a un switch con capacidad POE. Este switch a su vez conectará al router que provee la conexión a Internet hacia nuestro servidor centralita VoIP que ya se encarga de enrutar las llamadas a la red pública de telefonía.
5.3	Debe contar con la funcionalidad de generación de informes de seguimiento de llamadas.
5.4	Garantía de privacidad en las telecomunicaciones, mediante Declaración Jurada, la misma que será presentada a la firma del contrato.



5.5	La instalación debe incluir (i) la configuración de parametrización del software, (ii) el teléfono de VoIP, (iii) el switch POE, y todos los otros materiales y configuraciones para el correcto funcionamiento del servicio.
5.6	El contratista deberá realizar la instalación de un punto de red en cada oficina, con el fin de dar conectividad y energía al teléfono de VoIP. El cableado necesario deberá ser instalado desde la ubicación final de cada teléfono hasta la ubicación del switch POE y debe ser de categoría 6A. La instalación debe incluir todos los accesorios y/o componentes necesarios (caja tomadatos, faceplates, puertos, conectores, patchcords, canaletas entre otros).  El servicio de internet será gestionado por el OSIPTTEL.
5.7	Las llamadas permitidas a través del servicio de Línea Telefónica serán únicamente las dirigidas a la central telefónica del OSIPTTEL, deberá tener bloqueada la salida de llamadas a otros destinos.  El número al cual se direccionarán las llamadas será brindado por el OSIPTTEL al contratista durante la ejecución del servicio.
5.8	El servicio de Línea Telefónica debe contener una bolsa de 3 000 minutos mensuales.
5.9	El servicio de Línea Telefónica <b>no deberá cobrar</b> el establecimiento de llamada para el tráfico dentro de la bolsa de minutos y para el tráfico en exceso.
5.10	La tarifa para los minutos adicionales de todo el tráfico del Servicio de Línea Telefónica será la misma que la tarifa de los minutos incluidos en las Bolsas de Minutos. En la propuesta, el postor deberá incluir el precio de la tarifa por minuto en cada caso.
5.11	El Servicio de Línea Telefónica debe estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días de la semana, los seis (6) meses del contrato. La disponibilidad del servicio debe ser al <b>99.5%</b> mensual, caso contrario se ha de considerar como caída del servicio y estará sujeto a las penalidades correspondientes (Numeral 6.7).
5.12	Se deberá entregar, de forma mensual, un reporte de llamadas salientes y entrantes que incluya los minutos reales consumidos. Dicho reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: número telefónico llamante, número llamado, fecha de llamada, hora de inicio y término de la llamada, tiempo de duración de la llamada, tipo de servicio, destino (región), tipo de tráfico. Estos reportes deberán llegar a los correos <a href="mailto:Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe">Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe</a> y <a href="mailto:mheredia@osiptel.gob.pe">mheredia@osiptel.gob.pe</a> en formato MS Excel. El referido reporte deberá ser entregado máximo en 15 días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de culminado el mes de servicio.
5.13	La propuesta del Servicio de Línea Telefónica debe incluir el compromiso de facilitar toda información solicitada por el OSIPTTEL referente a consumos desagregados, sin costo alguno y al finalizar el periodo de facturación.

## VI. GESTION DEL SERVICIO

La gestión del servicio a implementar debe considerar:

6.1	Este servicio deberá estar disponible las 24 horas de día y durante los 6 meses del contrato.
6.2	Debe contar con número telefónico disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para registrar averías en general del servicio.
6.3	La atención de averías debe generar un ticket de atención. Dicho reporte será vía llamada telefónica y/o correo electrónico al Centro de Servicio de Atención de Soporte, para lo cual la empresa deberá dar la información sobre los puntos de contacto a OSIPTTEL.
6.4	El contratista deberá entregar de forma mensual, <u>un reporte de llamadas salientes y de llamadas entrantes</u> por cada una de las Bolsas contratadas que incluye los minutos reales consumidos en forma mensual. Estos reportes deberán llegar a los correos <a href="mailto:Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe">Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe</a> y <a href="mailto:mheredia@osiptel.gob.pe">mheredia@osiptel.gob.pe</a> , en formato MS Excel. El referido reporte deberá ser entregado máximo en 15 días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminado el mes del servicio. Cabe precisar que, las direcciones electrónicas destinadas para la remisión de los reportes pueden ser cambiadas durante la prestación del servicio, requiriendo para ello una comunicación electrónica de aviso.



6.5	Deben ofrecerse reportes mensuales, a solicitud del OSIPTEL, de a) Registro de reclamos, b) Reporte de Incidencias, c) Disponibilidad del servicio, enviados a los correos <a href="mailto:Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe">Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe</a> y <a href="mailto:mheredia@osiptel.gob.pe">mheredia@osiptel.gob.pe</a>								
6.6	El contratista contará con un procedimiento para el reporte de averías, que incluye los niveles de escalamiento correspondientes y que contemple, entre otras cosas, la asignación de un número de atención y dirección de correo electrónico que facilite el seguimiento de las averías reportadas.								
6.7	<p>El Servicio de Línea Telefónica cumplirá con los siguientes niveles de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Disponibilidad:</b> La operación del Servicio de Línea Telefónica será permanente (24 horas del día, los 180 días del contrato), con una disponibilidad mínima de <b>99.50%</b>, computada en base mensual. El indicador será calculado de la siguiente manera:  <math display="block">\% \text{Disponibilidad} = ( (Tmm - Tmc) / Tmm ) * 100</math> <p>Donde:  Tmm = Total de minutos del mes  Tmc = Total de minutos de caída del mes desde el momento en que se registra la avería</p> <p><b>Ejm:</b>  Tmm = 30 días * 24 horas * 60 min = 43200 min  Tmc = 198 min  % Disponibilidad = ( 43200 - 198 ) / 43200 * 100  % Disponibilidad = 99.54 %</p> </li> <li>• <b>La penalidad mensual</b> estará computada de la siguiente manera:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="588 1048 1197 1189"> <thead> <tr> <th>Rango de Disponibilidad</th><th>Penalidad (1)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 99.50 %, 100% ]</td><td>0.00%</td></tr> <tr> <td>&lt; 99.00%, 99.49% ]</td><td>5.00 %</td></tr> <tr> <td>Menor a 99.00% ]</td><td>10.00 %</td></tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de penalidad al pago mensual</p> <p>De presentarse una situación excepcional que impida al Postor cumplir con la DISPONIBILIDAD establecida, éste podrá enviar una carta y/o correo electrónico, al día siguiente de ocurrido el hecho, al OSIPTEL exponiendo los motivos técnicos que originaron dicha situación. Si OSIPTEL encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizará el tiempo de exceso incurrido para el cálculo de la disponibilidad.</p>	Rango de Disponibilidad	Penalidad (1)	< 99.50 %, 100% ]	0.00%	< 99.00%, 99.49% ]	5.00 %	Menor a 99.00% ]	10.00 %
Rango de Disponibilidad	Penalidad (1)								
< 99.50 %, 100% ]	0.00%								
< 99.00%, 99.49% ]	5.00 %								
Menor a 99.00% ]	10.00 %								
6.8	El postor deberá asumir todos los costos para la puesta en funcionamiento del Servicio de Línea Telefónica, los requerimientos mínimos y la propuesta técnica adjudicada.								
6.9	Al término del contrato de servicio, se debe restablecer las obras civiles a las condiciones anteriores de la instalación del área asignada para dicho fin, de ser el caso.								
6.10	El personal técnico asignado y responsable de resolver los requerimientos deben estar adecuadamente identificados previamente a la visita del especialista.								

## VII. SOPORTE TECNICO Y ATENCION POR AVERÍAS

El soporte técnico y la atención de averías para el servicio a implementar deben brindarse bajo los siguientes términos:

7.1	Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a una pérdida de la calidad del mismo.
7.2	Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el postor para subsanar la avería será sin costo alguno para OSIPTEL.
7.3	El contratista deberá contar con un Centro de atención y/o Soporte, de tal manera que le asegure a OSIPTEL, que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en el servicio requerido.
7.4	Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia de una avería, por parte de OSIPTEL (generación de



	ticket), y la subsanación de la misma a su satisfacción en un tiempo máximo de 4 horas, en caso de averías mayores se coordinará la acción a tomar con el Postor, la cual quedará confirmada en documento físico y/o correo electrónico para su total atención
7.5	OSIPTEL podrá efectuar llamadas y/o envíos de correos electrónicos de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas.
7.6	Las generaciones de ticket de atención de soporte se sujetarán a lo siguiente: a) Se podrán efectuar telefónicamente y por correo electrónico. b) Para el caso de la medición del tiempo de solución, se tomará como referencia la llamada telefónica y/o el correo electrónico a través de la generación de <b>ticket de atención</b> y podrá realizar el seguimiento a través de correo electrónico con asunto del ticket de atención. OSIPTEL notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información: fecha, hora, descripción del problema y nombre de la persona que reporta la avería

### VIII. **SOBRE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

El Servicio a ser implementado debe considerar:

8.1	La instalación y activación del servicio de Línea Telefónica se efectuará sin afectar las labores de la Institución.
8.2	El tiempo del servicio será por seis (06) meses contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Inicio del Servicio. El plazo máximo para la instalación y activación del servicio es hasta sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato o al día hábil siguiente de notificada la orden de servicio, según corresponda. El contratista deberá entregar el servicio solicitado en buen funcionamiento.
8.3	Una vez realizada la instalación del servicio, se realizarán las pruebas y validación de la correcta operación del servicio conforme a lo que indique la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI del OSIPTEL, luego de esta validación se levantará el “ <b>Acta de Inicio del Servicio</b> ” que debe ser visada por la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI y firmada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario - DAPU del OSIPTEL y por el contratista.
8.4	El contratista debe instalar los equipos ofertados en alquiler a fin de poner en operación el enlace y el servicio solicitado.
8.5	El contratista es responsable de la operatividad del enlace de comunicación, disponibilidad y del buen funcionamiento, para asegurar la calidad del servicio ofrecido. La disponibilidad del servicio debe ser al <b>99.5%</b> mensual, caso contrario se ha de considerar como caída del servicio y estará sujeto a las penalidades correspondientes (Numeral 6.7).

### IX. **REQUISITO DE CALIFICACIÓN**

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
A.1	<p><b>FACTURACIÓN</b></p> <p><u><b>Requisito:</b></u> El postor debe acreditar como mínimo un monto facturado acumulado equivalente a S/.83,491.84 (Ochenta y Tres mil Cuatrocientos Noventa y uno y 84/100 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: Servicio de Contratación de Línea Telefónica mediante VoIP.</p> <p><u><b>Acreditación:</b></u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva</p>



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, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

En el caso de servicios de ejecución periódica, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada 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 Postores 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.

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 publicada 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.

**IMPORTANTE:**

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





**X. ENTREGABLES**

1. El contratista deberá presentar el **Informe de Implementación**, el cual deberá contener:
  - a. Informe de instalación del servicio de telefonía detallando, como mínimo, el proceso de aprovisionamiento, configuraciones realizadas, detalle del equipo telefónico brindado, y pruebas realizadas.
  - b. Acta de Inicio del Servicio.
  - c. Acta de instalación de cada locación.

Deberá ser entregado dentro de los 7 días calendario contados a partir del día siguiente del Acta de Inicio del Servicio.

2. Se deberá entregar, de forma mensual, un reporte de llamadas salientes y entrantes que incluya los minutos reales consumidos. Dicho reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: número telefónico llamante, número llamado, fecha de llamada, hora de inicio y término de la llamada, tiempo de duración de la llamada, tipo de servicio, destino (región), tipo de tráfico. Estos reportes deberán llegar a los correos [Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe](mailto:Gestion-DAPU@osiptel.gob.pe) y [mheredia@osiptel.gob.pe](mailto:mheredia@osiptel.gob.pe) en formato MS Excel. El referido reporte deberá ser entregado máximo en 15 días calendario contados a partir del día siguiente de culminado el mes del servicio.
3. El contratista deberá entregar una Declaración Jurada de garantizar la privacidad de las telecomunicaciones, la misma que será presentada a la firma del contrato.
4. El contratista deberá entregar la información de Contacto del Centro de Servicio de Atención y/o Soporte, así como el procedimiento para el reporte de averías, que incluye los niveles de escalamiento correspondientes requeridos (Numeral 6.3, Numeral 6.6 y Numeral 7.3), la misma que será presentada a la firma del contrato.

**XI. DOCUMENTOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN Y/O CONTRATO**

Para el perfeccionamiento de la contratación como mínimo se deben presentar los siguientes documentos:

- a) 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. Formato F-GDA-02.
- b) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato. Formato de Declaración Jurada para Notificación.
- c) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado, de corresponder.
- d) Estructura de costos, de corresponder.
- e) Cuestionario de socio de negocios. Formato MS-SGAS-001-F-002.
- f) Declaración jurada compromiso proveedor con el SGAS. Formato MS-SGAS-001-F-001.

En caso el ganador, sea una persona natural, adicionalmente a lo detallado precedentemente, deberá presentar:

- g) Declaración Jurada - Prohibición de ejercer facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en casos de parentesco. Formato F-GDA-03.
- h) Formato de Declaración jurada sobre Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD. Formato F-GDA-04.

**XII. CONFORMIDAD**

La conformidad del servicio prestado mensualmente será otorgada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario.

**XIII. FORMA DE PAGO**

El pago se llevará a cabo de forma mensual luego de ejecutada la prestación del servicio y una vez otorgada la conformidad por la Dirección de Atención y Protección del Usuario - DAPU. El



contratista deberá presentar dos facturas, las cuales serán coordinadas con el Área Usuaria de acuerdo al uso del servicio a través de los canales de comunicación.

#### **XIV. OTRAS PENALIDADES**

Se aplicará penalidad cuando se le atribuya responsabilidad al contratista por el siguiente concepto:

<b>Condición (Incumplimiento del Contratista)</b>	<b>%</b>	<b>Factor de Calculo</b>
<i>Por cada día calendario de retraso en la presentación del reporte mensual de llamadas salientes y entrantes.</i>	<i>0.1% del pago del servicio al mes.</i>	<i>Por cada día calendario de atraso adicional en el tiempo de entrega del <b>Reporte</b> del Servicio requerido en el <b>Numeral IX</b></i>

#### **XV. CONFIDENCIALIDAD**

La empresa se compromete a guardar la más absoluta reserva de la información relacionada a la implementación y prestación del servicio, a fin de garantizar la seguridad e integridad de los procesos, programas, datos e información pertenecientes al OSIPTEL, así como, a no violar la confidencialidad, seguridad y propiedad de los archivos, programas y sistemas de aplicación, absteniéndose, a efectuar cualquier tipo de cambio, transacción, modificación y adición de información a los archivos, programas y sistemas de aplicación, no pudiendo facilitar a terceros, bajo ningún concepto, información alguna, sin la respectiva autorización por escrito del OSIPTEL.

El Postor deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información a que tendrá acceso durante la ejecución del servicio, y no podrá disponer de la misma para fines distintos al desarrollo del presente servicio. Al término del mismo deberá devolver todos los documentos que se le hayan entregado como objeto del servicio. Esto incluye tanto material impreso como material grabado en medio digital.

Cualquier copia, publicación, divulgación, distribución, total o parcial de la información sin autorización expresa por parte del OSIPTEL o con fines no autorizados por el OSIPTEL, serán motivo para la inmediata rescisión del vínculo contractual y del inicio de acciones legales que el OSIPTEL considere.

El Postor deberá mantener un adecuado resguardo de los datos de carácter personal en el tratamiento del presente servicio. Asimismo, deberá dar estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, así como el Decreto Legislativo N° 1353 que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y modifica la indicada Ley N° 29733; pudiendo adoptarse además buenas prácticas como las contenidas en la Directiva de Seguridad elaborada por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Asimismo, el Postor debe considerar que son otras obligaciones contractuales las siguientes:

- La información y documentos proporcionados por el OSIPTEL para la ejecución del contrato, así como los resultados que se obtengan de éste, son de uso exclusivo para el desarrollo de las actividades inherentes a la contratación e íntegramente propiedad de la entidad.
- Conservar y tratar como reservada toda la información que se declare como información confidencial. Esta no será revelada en ningún caso y bajo ningún motivo sin el consentimiento previo y por escrito del OSIPTEL.
- Limitar el acceso a la información confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con el OSIPTEL.
- No divulgar ni transferir a terceros la información a la que pudiera tener acceso él o su personal, siendo que de ser el caso, responderá legalmente por los daños y perjuicios causados.



- Comprometerse a guardar la información confidencial en un archivo especial que posea las condiciones suficientes de seguridad.

**XVI. SISTEMA DE CONTRATACION**

Suma Alzada

**XVII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El Contratista, sea persona natural o jurídica (así como el personal propuesto para la ejecución de la prestación), que suscriban un Contrato para la prestación de bienes o servicios, deben de cumplir con los siguientes lineamientos relacionados a la seguridad de la información:

- Hacer buen uso de la información y los recursos tecnológicos (hardware, software, servicios) provistos por el OSIPTEL para la ejecución de sus actividades, sin que esto implique una relación laboral, teniendo en consideración la naturaleza y objeto de la contratación.
- El acceso a los recursos tecnológicos se realiza mediante mecanismos de identificación y autenticación, por tanto, es responsable de cualquier acto donde se le identifique como autor.
- Guardar confidencialidad de toda la información (física o digital) proveída por el OSIPTEL para la prestación del servicio o bien.
- Preservar la integridad de la información y los recursos tecnológicos del OSIPTEL a los que tenga acceso.
- Cumplir con las “[Políticas de Seguridad de la Información](#)”, con especial consideración de la sección “4.9 – Relación con Proveedores”.

**XVIII. ANTICORRUPCION**

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 compromete a comunicar a las autoridades competentes cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, organizacionales y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos y prácticas.

