

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del Servicio de Telefonía Fija para la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la continuidad operativa de las comunicaciones de telefonía fija de las dependencias municipales para lo cual es imprescindible la disponibilidad del servicio de voz tanto en llamadas internas en forma de números de anexo (conformados por 4 dígitos) entre las dependencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima (en adelante MML) y hacia la red pública o externa como números fijos, números móviles, números de larga distancia nacional y números de larga distancia internacional.

3. ANTECEDENTES

Mediante la Ordenanza N° 2537 de fecha 24 de abril de 2023 se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la MML, el cual establece en el artículo 58 que la Oficina de Servicios Generales de la Oficina General de Administración es la unidad orgánica responsable de dirigir, evaluar y controlar la prestación de los servicios generales. Asimismo, en el artículo 59 numeral 1 se mencionan como funciones y atribuciones de la Oficina de Servicios Generales las de supervisar y evaluar la prestación de los servicios generales de la MML.

La MML, brinda actualmente a los usuarios de las distintas sedes el servicio de telefonía fija a través del Contrato N° 073-2022-MML-GA/SLC “Servicio de Telefonía Fija para la MML”, derivado del Concurso Público N° 001-2022-MML-GA-SLC; mediante una (01) central telefónica ubicada en la sede principal en el 1er piso de Palacio Municipal y ocho (08) centrales telefónicas ubicadas en las sedes desconcentradas. Dichas centrales se encuentran interconectadas entre sí y con la Red de Telefonía Pública utilizando fibra óptica como medio de transmisión.

Por lo expuesto, se busca garantizar el equipamiento y las comunicaciones internas y externas hacia la red pública para la Sede de Palacio Municipal y las sedes de la MML.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Contratar a una empresa que brinde los servicios de comunicaciones de voz y equipamiento necesario a las Sedes que garanticen las comunicaciones internas entre anexos y externas hacia la red pública para la Sede Palacio Municipal y cuatro (04) dependencias de la MML.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contar con un servicio de voz de telefonía fija ininterrumpido, constante y permanente.
- Garantizar la continuidad operativa del servicio de voz de telefonía fija entre las distintas sedes de la MML.
- Garantizar las conexiones a través de Fibra Óptica como medio de transmisión entre las sedes de la MML definidas en la Tabla N° 1 con la finalidad de contar y garantizar una comunicación permanente y constante.
- Brindar una solución de centrales telefónicas IP, bajo la modalidad de alquiler. No se aceptarán como parte de la solución centrales telefónicas virtuales, así como tampoco se aceptarán centrales telefónicas alojadas en la infraestructura del proveedor del servicio (llámese la nube), la solución debe proveer centrales telefónicas físicas, las cuales se instalarán en las dependencias de la MML señaladas en la Tabla N° 1.

TABLA N° 1.- RELACIÓN DE SEDES Y DIRECCIONES DE INSTALACIÓN

SEDE	DEPENDENCIA MUNICIPAL	DIRECCIÓN
1	PALACIO MUNICIPAL	Jirón Conde de Superunda N° 141 - Lima
2	GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA	Jirón Cusco N° 286 Piso 12 - Lima
3	GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	Avenida Evitamiento km. 6.5 s/n Piedra Liza-Rímac
4	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO	Jirón Conde de Superunda N° 446 - Lima
5	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA	Jirón Rufino Torrico N° 1178, 1180, 1182, 1186, 1190, 1194, 1196, 1198 - Lima

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES

Las características y condiciones del servicio serán las siguientes:

- El servicio deberá garantizar el procesamiento de todas las llamadas telefónicas dentro de las dependencias remotas (sedes) de la entidad y su conexión a la red pública para comunicaciones de voz en tiempo real. Para garantizar el procesamiento de todas las llamadas entrantes a cada central telefónica, es necesario que cada central cuente con una contestadora automática IVR (IVR: Interactive Voice Response o Respuesta Interactiva de Voz). La cantidad necesaria de canales simultáneos para el IVR deberá ser como mínimo el 10% de la cantidad total de anexos de la central telefónica correspondiente. (El postor proporcionará la grabación de voz (locución) para ser configurada en cada una de las centrales telefónicas, la entidad brindará el contenido de la citada locución).
- Se define como red interna a la comunicación o llamadas telefónicas de voz entre las oficinas sin costo para la entidad, a través de canales de comunicación entre las centrales telefónicas utilizando la numeración y marcación de 4 dígitos a través de anexos. El medio de transmisión fibra óptica deberá contener únicamente los servicios destinados a la presente contratación, motivo por el cual el medio de transmisión destinado para el servicio de telefonía fija materia del presente proceso no podrá contener algún otro servicio diferente (el medio de transmisión a utilizar deberá ser de propósito específico y de uso exclusivo para la solución de voz e interconexión únicamente de las centrales telefónicas).
- La entidad requiere una red de centrales telefónicas de voz para formar la red interna de la entidad y hacia la red pública, buscando ser atendida por medio de tecnología de equipos telefónicos IP (Internet Protocolo).
- En la actualidad el número de la MML es el 632-1300 (sede Palacio Municipal). Por el derecho o posibilidad de portabilidad numérica o migración se deberán mantener los números de cabecera de las sedes de la MML y DID actuales. El rango de numeración de anexos internos deberá permanecer asociado con el DID (Direct Inward Dialing o marcación interna directa) asignado por la red pública. Se precisa que el contratista deberá migrar la actual numeración de cabeceras de cada central telefónica instalada en cada sede (7 dígitos), DID (7 dígitos) y de anexos (4 dígitos). Asimismo, que los 4 últimos dígitos del DID deberán coincidir con los números de anexos (plan de numeración actualmente existente).
- Es íntegra y completa responsabilidad del contratista la migración e implementación en su totalidad del actual servicio al nuevo servicio.
- Tanto los equipos anexos telefónicos, centrales telefónicas, componentes y periféricos de comunicación que constituyen el servicio de centrales telefónicas, deberán ser de fabricación del año 2023 en adelante, completamente nuevos, operativos, funcionales, así como contar con el soporte y respaldo respectivo por parte del contratista; con garantía total durante el tiempo de vigencia y como parte del presente contrato, bajo la modalidad de alquiler. Ante cualquier daño debido a defectos de fabricación debe determinarse su reparación o reemplazo por otro equipo

equivalente, de características similares o superiores, según lo indicado en el numeral 5.1.4.3 Procedimiento para hacer efectiva la Garantía; sin que ello demande un costo adicional para la MML.

- g) El medio de transmisión a utilizar (fibra óptica) deberá ser de uso y propósito únicamente y específicamente para el servicio materia de la presente contratación (para la instalación del servicio de voz e interconexión únicamente de las centrales telefónicas). No se aceptará la reutilización de medios de transmisión previamente instalados que contengan otros servicios diferentes a esta contratación nueva.
- h) La gestión, configuración y administración de todo el servicio de telefonía fija, deberá encontrarse centralizada y atendida en la Central Telefónica ubicada en la Sede Palacio Municipal, es decir; todas y cada una de las centrales telefónicas, así como todos y cada una de los equipos anexos telefónicos instalados en las diversas sedes de la entidad, deberán poder ser configurables y administrables desde la Sede Palacio Municipal.

CONSIDERACIONES:

- Para la elaboración y diseño de la propuesta técnica y económica, el postor podrá realizar visitas a los locales de la MML donde se instalarán las centrales telefónicas, debiendo dirigir su comunicación a la siguiente dirección electrónica: centraltelefonica@munlima.gob.pe, para coordinar día y hora de la visita respectiva.
- El servicio de telefonía fija para la comunicación de voz se instalará sobre el actual cableado de datos de propiedad de la MML, utilizando el cableado estructurado existente. Se debe precisar que la totalidad de equipos anexos telefónicos solicitados cuentan con sus respectivos puntos de red habilitados y operativos. En las instalaciones de la entidad no se requieren realizar trabajos de cableado de puntos de red para el correcto funcionamiento de los equipos anexos telefónicos.
- Para realizar los trabajos correspondientes a Planta Externa (parte externa de las sedes de la entidad, fuera de los locales; correspondiente a veredas, aceras, pista, jardín), serán entera y completa responsabilidad del contratista gestionar los permisos y autorizaciones que se requieran y sean necesarios para dicho fin.
- Las líneas primarios digitales o troncales SIP Trunk (Session Initiation Protocol, Troncal SIP o Protocolo de Inicio de Sesión) se deberán instalar físicamente en cada local mediante la tecnología de fibra óptica (medio de transmisión), la cual deberá ser subterránea y canalizada desde la salida de servicios del proveedor (POP o punto de presencia) hasta la central telefónica a proveer la cual debe contar con las interfaces necesarias para poner en funcionamiento los teléfonos descritos así como el servicio en general. Opcionalmente y solamente para la sede de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, debido al hallazgo de restos y vestigios arqueológicos en las diversas zonas colindantes a la citada sede (alrededores de la Plaza Francia), podrá utilizarse y será válido el medio de transmisión de radio enlace microondas, medio de transmisión técnicamente válido para brindar el servicio de telefonía fija.
- La entidad es responsable de la adecuación del ambiente donde serán instaladas las centrales telefónicas privadas, así como la ventilación, energía y pozo a tierra, elementos que no son considerados materia del presente proceso.
- El contratista deberá considerar los gabinetes y/o racks según corresponda, en los cuales deberán de ser instalados los equipos de comunicación correspondientes materia del presente proceso de contratación, a fin de poder realizar la instalación de sus equipos de centrales telefónicas y/o de conectividad, según lo propuesto y ofertado.
- La identificación del número llamante deberá ser una funcionalidad en todos los primarios o troncales SIP que permita transmitir esta funcionalidad en todos los anexos telefónicos.
- El contratista debe tomar las debidas precauciones para evitar daño a la

infraestructura y/o equipamiento en las sedes/dependencias de la MML (tomando en consideración el patrimonio histórico de las sedes de la entidad), los mismos que serán subsanados durante el tiempo de ejecución de la implementación del servicio adjudicado. Los costos de reemplazo y/o reparación por daños ocasionados por parte del personal del contratista serán cubiertos en su totalidad por cuenta del citado contratista, tomando en consideración que toda interrupción del servicio brindado que afecte a los usuarios, será subsanada inmediatamente.

- Se precisa que el contratista deberá proporcionar los conversores de medio físico que resulten necesarios para la instalación y conversión de la fibra óptica y sobre la cual se implementarán las líneas primarias o SIP Trunk, las cuales irán directamente conectadas a los terminales de los dispositivos de los sistemas de conmutación en las distintas sedes/dependencias de la MML.
- El postor deberá considerar dentro de su propuesta, la portabilidad o migración (a realizarse dentro del plazo de implementación) de dos (02) números telefónicos (de ser necesario) , el número 3185050 y el número 3185055, ambos funcionan y se encuentran instalados en el Centro de Control de Operaciones CECOP perteneciente a la Sede de la Gerencia de Seguridad Ciudadana (Tabla N° 1) ubicada en la Avenida de Evitamiento km 6.5 sin número Piedra Liza Rímac; para que sean instaladas, implementadas, se direccionen, se configuren y puedan ser atendidas las llamadas telefónicas a estos números directos a través de los anexos telefónicos previamente definidos en la mencionada central telefónica, ya sea a través de líneas primarias E1 y/o a través de líneas SIP Trunk, según sea el caso.

NIVEL DE SERVICIO (SLA):

- El nivel de servicio (SLA) del sistema de voz conformado por los primarios o SIP Trunk, centrales telefónicas y anexos telefónicos será del 99.50 % de disponibilidad independiente por sede.
- El proveedor deberá contar con un Centro de Atención de Averías con un número al que se pueda llamar desde un teléfono fijo o móvil para brindar así administración y soporte de los servicios que oferta. El servicio de soporte debe ser permanente bajo el esquema de 24x7x365 días, durante el plazo de ejecución del servicio; y contar con un sistema de gestión adecuado para reportar fallas y atenciones mediante este mencionado centro de atención.
- Se entiende por avería al tiempo en el cual no se cuenta con el servicio de telefonía fija, en una sede y/o varias sedes, en un anexo y/o varios equipos anexos telefónicos; el incorrecto y/o mal funcionamiento del Software Tarifador de Llamadas., lo cual deriva en la interrupción parcial o total del servicio de acuerdo con el Nivel del Servicio (SLA), siempre que sea imputable al operador que brinda el servicio. La entidad evaluará las incidencias (la afectación del servicio) del caso concreto, a fin de determinar la imputabilidad o no de responsabilidad del operador. El plazo máximo para la resolución de una avería será de cuatro (04) horas, contabilizadas desde el momento que se genera el código de avería respectivo a través de los medios indicados por el contratista.
- Los tiempos para resolver una interrupción del servicio (avería) serán resueltos dentro de cuatro (04) horas, computables desde la coordinación con los técnicos del contratista mediante llamado telefónico y/o comunicación electrónica para generar el ticket de atención respectivo.

CENTRALES TELEFÓNICAS:

CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de soportar Troncales Primario (E1) y/o Troncales SIP Trunk. • Capacidad de soportar doscientos (200) anexos telefónicos. • Tres (03) puertos de comunicación (interfaces para gestión). • Instalación en gabinete y/o rack (según propuesta).

- a) Se requiere una red privada de centrales telefónicas IP para atender la administración y gestión de las llamadas, la cual debe incluir el equipamiento necesario, haciendo referencia a las siguientes funcionalidades de las centrales telefónicas:
- Habilitación y deshabilitación de funciones.
 - Cambio de perfiles de usuario (nombre, número de anexo, fecha, hora, asignación de facilidades de llamadas).
 - Capacidad de soportar IVR (saludo de bienvenida).
 - Asignación de privilegios a usuarios (facilidades de llamadas).
 - Soportar desvío de anexos, así como permitir que el anexo desviado reciba llamadas del anexo al cual se realizó el desvío, de manera nativa y/o predeterminada. No se aceptará la creación de anexos virtuales para la recepción de las llamadas del anexo desviado.
 - Comunicación encriptada.
 - Con respecto a la gestión del servicio, este puede darse a través de una interface Web. El contratista debe contar con un sistema de gestión para las centrales telefónicas sobre una red de datos privada (no internet, se requiere un enlace de transmisión de datos con ancho de banda dedicado y dimensionado para dicho fin), con la finalidad de poder realizar comprobaciones y descartes desde su centro de gestión.
- b) Las centrales telefónicas a instalarse en las diversas sedes de la MML durante el plazo de implementación, deberán ser de la misma marca y modelo, a fin de garantizar la completa y plena integración de los componentes de la solución. El equipamiento solicitado es físico y no virtual, de fabricación del año 2023 en adelante, completamente nuevos. Con la finalidad de garantizar y asegurar la completa compatibilidad de la solución, todos los equipos anexos telefónicos ofertados deberán ser de la misma marca de las centrales telefónicas ofertadas.
- c) La solución de centrales telefónicas deberá considerar las funcionalidades siguientes:
- La central telefónica debe contar con la capacidad de restricción y asignación de llamadas de larga distancia internacional, larga distancia nacional, llamadas a números móviles, así como llamadas a números telefónicos fijos.
 - La gestión y administración de las centrales telefónicas deberán encontrarse centralizadas y configurables mediante el servicio de interconexión de datos desde un dispositivo (PC propiedad de la entidad) implementado en la Sede Palacio Municipal.
 - Servicio de llamada en espera.
 - Doble número de anexo por equipo telefónico (manejar llamadas de manera simultánea).
 - Desvío de llamadas.
 - Remarcado de llamadas.
 - Transferencia de llamadas.
 - Servicio de llamada en conferencia.
 - La gestión y monitoreo solicitado debe abarcar toda la solución en su totalidad que el postor ganador implemente e instale en las sedes de la MML.
 - El contratista debe considerar el equipamiento y suministros necesarios para poder ofrecer el servicio de telefonía IP. Asimismo, deberá configurar las VLAN (Virtual Local Area Net: Red de Área Local Virtual) necesarias en la red LAN para telefonía IP.
 - Las centrales telefónicas deberán ser instaladas en gabinetes o racks según la solución propuesta y dimensionada, asimismo contar con sus organizadores de cables, bandejas; y toda la infraestructura necesaria para la completa y correcta instalación de las mismas. Cabe mencionar que los costos que demande dicha infraestructura para la instalación de las mencionadas centrales telefónicas, correrá por cuenta única y bajo responsabilidad completa del contratista en su totalidad, no afectando así a la MML en desembolso económico alguno.
 - La cantidad de anexos a considerar por local se detalla en la Tabla N° 2.
 - La cantidad de anexos se detalla en la Tabla N° 3.

TABLA N° 2.- CANTIDAD DE ANEXOS TELEFÓNICOS POR SEDE

SEDE	DEPENDENCIA MUNICIPAL	CANTIDAD DE ANEXOS SOLICITADO
1	PALACIO MUNICIPAL	187
2	GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA	18
3	GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	25
4	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO	18
5	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA	18
TOTAL		266

TABLA N° 3.- CANTIDAD DE EQUIPOS ANEXOS TELEFÓNICOS

TIPO	CANTIDAD DE ANEXOS
TELÉFONOS IP	266

ANEXOS TELEFÓNICOS:

- Todos los anexos telefónicos IP deberán de contar con su respectivo cable de conexión o cable de red (patch cord), los cuales deberán ser de categoría 6 o superior. (no se aceptará que los cables de conexión o cables de red sean de una categoría inferior, debido a que se reduce la velocidad de trabajo de la red de datos de la entidad), con una longitud mínima de dos (2) metros.
- La pantalla del equipo anexo telefónico deberá mostrar el número y el nombre completo asignado al mismo. Así también deberá mostrar, al recibir y/o realizar una llamada; el nombre del anexo de la llamada en curso, datos que serán administrados mediante la central telefónica.
- Todos y cada uno de los anexos telefónicos, así como cada central telefónica instalados en las diversas sedes de la entidad deberán poder ser configurables y administrables desde la sede Palacio Municipal, ingresando por su respectiva dirección ip de cada equipo anexo telefónico y a través de la respectiva central telefónica en la cual se encuentran registrados.
- Todos los equipos anexos telefónicos, así como todas las centrales telefónicas no deberán encontrarse descontinuadas, así como no deberán encontrarse dentro de publicación de End of Sale (Fin de Venta) y/o End of Live (Fin de Vida) por parte del fabricante de dichos equipos de comunicación, al momento de la presentación de la oferta.

CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LOS TELÉFONOS IP

- Teléfono IP capaz de soportar dos (02) llamadas en simultáneo.
- Pantalla LCD tipo TFT y/o tipo IPS a colores de 320 x 240 pixeles o superior.
- Deberá contar como mínimo de seis (06) teclas programables, físicas y/o virtuales; que se encuentren en el teléfono. No se aceptará botonera de expansión adicional para lograr este requisito.
- Equipos capaces de soportar alimentación de energía Power Over Ethernet PoE.
- Soporte de aplicaciones XML o de protocolo similar o superior.
- Soporte de códec de audio G.711 (A, U), G.722, G.726 y G.729AB para diferentes opciones de configuración de comunicación.
- Fuente de alimentación externa.
- Soporte de switch incorporado PoE de dos (02) puertos Ethernet 10/100/1000 (conexión LAN y PC).
- Capacidad de mostrar información histórica de llamadas perdidas, llamadas realizadas y llamadas recibidas, indicando fecha y hora del evento seleccionado.
- Instalación tanto en escritorio, así como montado en la pared, contando con sus accesorios respectivos; de corresponder.
- Teclas de función programables.
- Tecla o función manos libres.
- Tecla o función retención de llamada.
- Tecla o función de transferencia.
- Tecla o función conferencia.
- Tecla o función rellamada.
- Tecla o función silencio (Mute).
- Tecla o función desvío.
- Control de volumen de auricular y timbre.

SOFTWARE DE TARIFICACIÓN:

El contratista deberá incluir un Software Tarificador de Llamadas con la última versión, con una continuidad del servicio de soporte y mantenimiento de forma mensual y continuidad del servicio y soporte bajo el esquema 24x7x365 días por el tiempo que dure el contrato, para el caso de averías o incidencias que se pudieran presentar.

El software de tarificación será instalado y configurado en un equipo propiedad de la entidad. Software de Tarificación centralizada que deberá tener la capacidad de gestión de 300 anexos, el cual se debe mantener durante todo el período del contrato. El mantenimiento preventivo deberá ser de manera mensual durante el período de vigencia del mencionado contrato, con una duración no menor a 10 horas mensuales como mínimo, permitiéndose ser fraccionadas en visitas semanales dicho período de tiempo, o según coordinaciones previas con el Encargado de Central Telefónica mediante correo institucional centraltelefonica@munlima.gob.pe. Cabe precisar en este punto, el mencionado mantenimiento deberá de ser realizado de manera presencial.

El contratista deberá presentar por escrito los valores de los montos expresados en soles a ser asignados, cargados y programados en el Software Tarificador de Llamadas durante la implementación del mismo, para los valores de las llamadas a números fijos, números móviles, números de larga distancia nacional y números de larga distancia internacional; ya sea el costo de consumo por minuto o ya sea el costo de consumo por segundo para las llamadas realizadas, para así llevar un correcto control del consumo realizado en las centrales telefónicas; valores que serán presentados dentro del Informe de Culminación por la Implementación del servicio.

El software tarificador de llamadas deberá tener la capacidad de generar y crear las claves de llamadas en la central telefónica para ser asignadas y otorgadas a los usuarios para los anexos que sean requeridos, asignando la facilidad y/o categoría de llamadas correspondientes. Asimismo, deberá realizar la desactivación de la

facilidad de llamadas de anexos una vez agotado o consumido el crédito de consumo asignado a la citada clave de llamadas y/o número de anexo; y realizar el cambio de facilidad asignado a la facilidad de restringido (solo llamadas entre anexos).

El software tarifador debe contar con las siguientes características y/o módulos como requisito mínimo de funcionamiento, los cuales se deben mantener durante todo el período del contrato:

- Módulo de captura PBX.
- Módulo de proceso automático.
- Módulo de administración de datos.
- Módulo de consultas y reportes.
- Módulo de interface PBX.
- Módulo de crédito de consumo.
- Modulo en el cual se muestre la información del crédito asignado a cada anexo, así como su respectiva clave de llamadas asignada.

El módulo de consultas y reportes debe considerar emitir reportes de llamadas por centro de costo, así como por usuario, permitiendo extraer la información a formato Excel dentro del rango de fechas seleccionado. Asimismo, deberá mostrar el detalle de consumo según los parámetros seleccionados (total por centro de costo, total por anexo, total general, total por anexos seleccionados). Debe contar con un mínimo de 04 niveles de organización.

Debe permitir mostrar información en los reportes generados, sobre todos los eventos de llamadas, es decir y como ejemplo explicativo: reportes de llamadas salientes, reportes de llamadas entrantes, reporte de llamadas internas salientes (entre anexos), reporte de llamadas internas entrantes (entre anexos), reporte de llamadas abandonadas o no contestadas, tanto entre anexos, así como llamadas externas entrantes, sea a través del saludo de bienvenida (IVR), a través de operadora, a través de llamada por DID.

El software tarifador de llamadas debe tener la capacidad de poder conservar información histórica de los anexos de todas las sedes, debido al cambio de los parámetros como el centro de costo, el nombre, la clave de un anexo, el tarifador debe conservar la información previa del citado anexo hasta antes de la fecha del cambio realizado, información la cual podrá ser consultada en el momento en el cual la entidad lo requiera.

El tarifador de llamadas deberá conservar la información correspondiente durante la totalidad del plazo de ejecución del servicio.

DE LA BOLSA DE MINUTOS:

- La cantidad de minutos a contratar y consumir será a entera y completa discreción de la MML.
- Los minutos contratados pueden ser consumidos por los Primarios y/o SIPTrunk en orden aleatorio y a discreción de la entidad.
- Los minutos contratados no serán acumulables mensualmente.
- Los minutos a contratar por tipo de servicio se detallan en la Tabla N° 4.

TABLA N° 4 CANTIDAD DE MINUTOS A CONTRATAR POR SERVICIO REQUERIDO

TIPO DE SERVICIO (TIPO DE LLAMADAS)	CANTIDAD DE MINUTOS REQUERIDA MENSUALMENTE
LLAMADA DE TELÉFONO FIJO A FIJO	10,000 MINUTOS
LLAMADA DE TELÉFONO FIJO A MÓVIL	12,000 MINUTOS
LLAMADA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL	200 MINUTOS
LLAMADA LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	200 MINUTOS

LÍNEA PRIMARIO / SIP TRUNK:

- Es el servicio de telefonía pública el cual puede ser digital (Primario E1) o IP (troncales SIP), debe ser de última generación que permita múltiples canales de comunicación y aplicaciones como llamadas telefónicas de acceso simultáneo.
- El contratista es responsable de los gastos asociados necesarios para la instalación de los servicios de telefonía hacia la red pública.
- Se requiere una cantidad de DID (Direct Inward Dialing, marcado directo interno) igual a la cantidad de anexos, la cual se detalla en la Tabla N° 5.
- El contratista debe mantener la cabecera de primarios o troncales SIP actual 632-1300, así como las cabeceras de primarios o troncales SIP de cada una de las sedes de la entidad, las cuales servirán para el ingreso de todas las llamadas entrantes a la red de la MML. Para el caso de las llamadas salientes a la red pública, cada dependencia utilizará su primario o troncal SIP asignada para realizar las llamadas telefónicas necesarias (Tabla N° 5).
- La red de fibra óptica requerida es para la gestión de llamadas internas entre anexos de las distintas sedes/dependencias de la MML, así como la terminación de llamadas entrantes y/o salientes al primario o troncal SIP de cabecera correspondiente.
- En el caso el servicio sea brindado a través de troncales SIP, se podrá brindar el servicio de troncales SIP e interconexión sobre la misma red IP/MPLS. Sin embargo, el medio de transmisión deberá ser instalado para contener únicamente los servicios destinados a la presente contratación, por lo que cualquier medio de transmisión previamente instalado el cual contenga otro servicio diferente al de la presente contratación; no podrá ser reutilizado.
- La distribución de DID por cada servicio primario o SIP Trunk se detalla en la Tabla N° 5.

TABLA N° 5 CANTIDAD DE LÍNEAS PRIMARIOS Y/O SIP TRUNK Y DID

	Dependencia Municipal	Dirección	Cantidad de líneas Primarios y/o Troncales SIP Trunk de 30 canales/sesiones		DID
			Para la red pública	Para la red interna	
1	Palacio Municipal	Jirón Conde de Superunda N° 141 - Lima	3 (las cuales trabajarán en hunting)	1	187
2	Gerencia de Movilidad Urbana	Jirón Cusco N° 286 Piso 12 -Lima	1	1	18
3	Gerencia de Seguridad Ciudadana	Avenida Evitamiento km. 6.5 s/n Piedra Liza - Rímac	1	1	25
4	Gerencia de Desarrollo Humano	Jirón Conde de Superunda N° 446 - Lima	1	1	18
5	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	Jirón Rufino Torrico N° 1178, 1180, 1182, 1186, 1190, 1194, 1196, 1198 - Lima	1	1	18
TOTALES			7	5	266

5.1.1 ACTIVIDADES

IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- Una vez concluida la implementación de la solución se firmará un Acta de Conformidad de Implementación del Servicio, donde se precise y se indique la fecha de la puesta en marcha del servicio contratado.
- Previo a la firma del Acta de Implementación se realizará el Protocolo de Pruebas, (pruebas desarrolladas dentro del plazo y/o período de implementación del servicio), las mismas que se realizarán en los lugares de instalación a costo

del contratista.

- Las pruebas estarán orientadas a comprobar la conectividad y funcionalidades del sistema de centrales telefónicas.
- Las pruebas y parámetros a tomar en cuenta son los siguientes:
 - Conectividad a la red pública: Llamada a un número externo (fijo, móvil, LDN, LDI) desde la MML.
 - Conectividad con todas las Centrales telefónicas desde las sedes: Pruebas de ping y llamadas a las centrales remotas.
 - Realización de llamadas entrantes y salientes desde y hacia la red pública, llamadas entre todas las sedes y llamadas internas en cada una de las sedes, por DID y por IVR (donde se encuentre habilitado).
 - Verificación del funcionamiento de códigos de llamada asignados a los anexos de las sedes de la MML.
 - Comprobación de la programación de líneas 0-800 en cada sede de la MML.
 - Verificación de todas las funcionalidades de las centrales telefónicas de acuerdo con los términos de referencia de las bases.
 - La falta de componentes técnicos para la realización de las pruebas será asumida por el contratista (de ser el caso), sin generar costo adicional para la MML.
 - Todo trabajo será coordinado con el Encargado de Central Telefónica a través del correo institucional brindado por la entidad centraltelefonica@munlima.gob.pe.

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo máximo de implementación del servicio será de ciento veinte (120) días calendario, contados a partir del día siguiente de firmado el contrato entre la entidad y el contratista. Este periodo comprende la instalación y puesta en marcha del servicio de conformidad con los requerimientos mínimos solicitados. La instalación deberá efectuarse sin afectar las labores de la institución ni la continuidad de los servicios de red.

Una vez concluida la implementación del servicio de telefonía fija, se firmará un Acta de Conformidad de Implementación del Servicio (firmada por el Jefe de Proyecto del lado del contratista; y el personal que designe la entidad), donde se precise y se indique lo siguiente:

- Fecha de la puesta en marcha del servicio contratado, el mismo que iniciará al día siguiente de la firma del Acta de Conformidad de Implementación del Servicio.
- Direcciones de las sedes donde se implementó el servicio.

Asimismo, culminado el proceso de implementación y firmada el Acta de Conformidad de Implementación del Servicio, se entregará un informe detallado por parte del contratista, según lo indicado en el acápite 5.1.3 Resultados Esperados.

5.1.2 PLAN DE TRABAJO

El cual deberá ser entregado dentro de un plazo máximo de siete (7) días calendario luego de haberse realizado la suscripción del contrato, el cual será validado por la Oficina de Servicios Generales, el mismo que deberá incluir entre otros puntos:

- Detalle técnico de equipamiento (marca y modelo de centrales, anexos telefónicos, software tarifador) propuesto.
- Personal técnico y profesional asignado en la implementación del servicio (Personal Clave y Personal no Clave).
- Cronograma de actividades (fechas de los trabajos de obra civil (de ser

necesario), fechas de instalación del medio de transmisión, fechas de entrega de equipos, fechas de instalación de los equipos anexos y centrales telefónicas en las diversas sedes, fecha de instalación del Tarificador de Llamadas).

El Plan de Trabajo será validado por el Área de Servicios Básicos de la Oficina de Servicios Generales en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción del mismo en la precitada Área de Servicios Básicos.

5.1.3 RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

Los entregables constan de:

Informe de Culminación de Implementación del Servicio:

Este documento será presentado en un plazo máximo de quince (15) días calendarios, contados a partir del día siguiente de firmada el Acta de Conformidad de Implementación del Servicio, informe detallado por parte del contratista, en el cual se indicará:

- Las acciones desarrolladas durante la implementación.
- Número de identificación y/o código del servicio brindado.
- Ubicación, dirección y el número de serie del equipamiento instalado en cada una de las sedes detalladas en la Tabla N° 1.

El contratista deberá remitir el presente informe a través de la mesa de partes virtual y/o mesa de partes física de la entidad, sito en Pasaje Acisclo Villarán N° 288 – 294 Lima, altura de la Plaza Francia en el horario de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:00 horas, dirigido a la Oficina de Servicios Generales.

Informe por averías reportadas (de corresponder):

- El contratista deberá presentar un Informe sobre la avería reportada teniendo un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la resolución de la avería reportada, donde se precisará:

- Hora de inicio y fin de la avería.
- Número de incidencia y/o código de avería asignado.
- Personal técnico responsable de la intervención en el servicio.
- Problemas encontrados.
- Explicación del por qué se generaron estos problemas: falla del sistema, falla en el hardware y/o falla humana.
- Acciones realizadas que condujeron a la resolución de la avería y/o incidencia reportada.
- Informes entregados en idioma español y en formato Word o PDF. No se aceptarán otros formatos o capturas de pantalla (salvo como referencia adjunta en el informe respectivo), informe presentado al correo institucional designado centraltelefonica@munlima.gob.pe.

Informe por limpieza integral de las centrales telefónicas:

- El contratista deberá presentar un Informe sobre la limpieza integral de las centrales telefónicas con interrupción total del servicio (de ser necesario), el cual se realizará en horas de oficina, según lo indicado en el Punto Soporte Técnico, para lo cual cuenta con un plazo máximo de siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de realizada la limpieza integral, donde se precisará:

- Personal técnico responsable del servicio realizado.
- Problemas encontrados (de corresponder).
- Acciones desarrolladas (verificaciones de voltajes, diagnóstico y

actualización del back up del sistema).

- Informe presentado al correo institucional designado centraltelefonica@munlima.gob.pe.

5.1.4 CAPACITACIÓN

El contratista deberá contemplar la capacitación para dos (02) personas de la Entidad, la que constará del funcionamiento del equipamiento de telefonía instalado (equipos anexos, centrales telefónicas), así como en el uso y manejo del software tarificador de llamadas. Capacitación a desarrollarse y brindarse en las instalaciones de la sede Palacio Municipal de manera presencial, la cual se brindará en coordinación con el área usuaria y/o una vez culminada la implementación del servicio, con una duración no menor a 20 horas.

5.1.5 REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES

- Ley N° 29783 (20-08-2011) Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 005-2013-TR (24-04-2012) Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Legislativo N° 702 Ley de Telecomunicaciones y modificatorias.

5.1.6 GARANTIA

5.1.6.1 ALCANCE DE LA GARANTÍA

- El contratista es responsable de la garantía para todos los equipos anexos telefónicos, centrales telefónicas, así como de todos y cada uno de los componentes y dispositivos que conforman la solución de telefonía propuesta, garantía por la cual el contratista se compromete a reparar o reemplazar los dispositivos si se averían, cuya duración será por el período del plazo de ejecución del servicio, período el cual es de mil noventa y cinco (1,095) días calendario.

5.1.6.2 INICIO DE LA GARANTÍA

El inicio de la garantía será a partir del día siguiente de la firma del Acta de Conformidad de Implementación del Servicio.

5.1.6.3 PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

- Se informará por medio de correo electrónico o llamada telefónica al soporte técnico del contratista, sobre la falla o avería o incidencia del equipo de comunicación, el cual brindará un código de avería y/o ticket de atención respectivo.
- El contratista realizará la visita y coordinará con el personal de la Oficina de Servicios Generales para la verificación de la falla o avería del equipo.
- En caso la falla o avería del equipo no pueda ser subsanada o resuelta, se procederá con el cambio del equipo por uno de iguales o superiores características requeridas en las Bases; de acuerdo a lo siguiente:
 - El cambio o reposición del equipo por garantía será en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas, contadas a partir de realizada la visita por parte del personal técnico del contratista.
 - El nuevo equipo ingresará al Almacén del Taller de Telefonía Fija de la Oficina de Servicios Generales, dispositivo el cual será verificado por el personal técnico de la Oficina de Servicios Generales.
 - Personal técnico del contratista procederá a realizar el cambio del equipo repuesto por garantía y se procederá con la configuración e instalación respectiva, sin que esto represente desembolso

económico adicional para la entidad.

- Personal técnico de la Oficina de Servicios Generales procederá a realizar la entrega del equipo en avería al proveedor, para el retiro respectivo.

5.2 SOPORTE TÉCNICO

- Se requiere que el contratista cuente con un área de soporte técnico.
- En el caso de requerirlo, podrán reportar averías o problemas relacionados con el servicio, a través del Área de Servicio de Soporte Técnico del Contratista, comunicando a través de cualquiera de los siguientes medios:
 - Teléfono fijo y/o teléfono móvil y/o correo electrónico.
- El horario de atención del Área de Servicio de Soporte Técnico del Contratista será de 24 horas durante los 7 días de la semana, durante todos los 365 días del año; mediante un esquema de atención 24x7x365 días.
 - La persona encargada del Área de Servicio de Soporte Técnico del Contratista registrará el reporte de avería reportado por la personal de la entidad, asignándole un número correlativo de reporte de avería (número de ticket de atención).
 - El ticket es el número que identifica el problema en específico que reportó el Cliente (la Entidad) al Área de Soporte Técnico del Contratista.
 - La Entidad deberá indicar en detalle el problema presentado en el servicio, lo que será consignado en el reporte de averías.
 - La entidad deberá seguir las indicaciones de la persona del Área de Soporte Técnico del Contratista que la está atendiendo, quien escalará la atención de la avería.
- Una vez solucionada la avería, personal del Contratista verificará con personal de la Entidad la conformidad de la atención brindada a través de una llamada telefónica, así como mediante correo electrónico, en la cual se verificará la rapidez de la atención y si el problema se solucionó eficazmente.
- El contratista se compromete a brindar la limpieza integral de las centrales telefónicas con interrupción total del servicio (de ser necesario y previa coordinación con el Encargado de Central Telefónica), el cual se realizará en horas de oficina y constará de verificaciones de voltajes, diagnóstico y actualización del back up del sistema. Las fechas y horarios serán propuestos por la entidad y acordada con el contratista. Para tal efecto, se debe considerar una (01) limpieza integral por año.
- Toda reparación que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería será sin costo alguno para la MML, salvo el caso en que la avería sea imputable a la entidad. En dicho escenario, el contratista deberá remitir un informe a la MML detallando el motivo por el que le atribuye las causas de la avería a la entidad.
- Se entiende por avería al tiempo en el cual no se cuenta con el servicio de telefonía fija, en una sede y/o varias sedes, en un anexo y/o varios equipos anexos telefónicos; el incorrecto y/o mal funcionamiento del Software Tarifador de Llamadas; lo cual deriva en la interrupción parcial o total del servicio de acuerdo con el Nivel del Servicio (SLA), siempre que sea imputable al operador que brinda el servicio. La entidad evaluará las incidencias (la afectación del servicio) del caso concreto, a fin de determinar la imputabilidad o no de responsabilidad del operador. El plazo máximo para la resolución de una avería será de cuatro (04) horas, contabilizadas desde el momento que se genera el código de avería respectivo a través de los medios indicados por el contratista.
- Para el cálculo del tiempo o período de penalidad por no cumplir el plazo indicado

para la resolución de la avería reportada, este inicia luego de transcurridas las 4 horas una vez generado el ticket de avería correspondiente; y se prolonga por cada día calendario de retraso transcurrido.

- El contratista deberá brindar el siguiente nivel de Soporte Técnico:

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO
<u>Tiempo para generar el ticket de avería:</u> Tiempo empleado por el contratista para generar el ticket de avería reportado por la MML.	30 minutos
<u>Tiempo de resolución de avería:</u> Tiempo empleado por el contratista para brindar el soporte correctivo, resolver la avería reportada y reestablecer el servicio. El tiempo se contabiliza desde que el contratista genera el ticket de avería a la MML.	4 horas

6. CLAUSULAS ESPECIALES

6.1 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El proveedor se obliga durante el desarrollo de los actos preparatorios, procedimiento de selección y ejecución contractual, a lo siguiente:

- Conducirse en todo momento, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción.
- No haber incurrido y no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento.
- Ser responsable de la veracidad de los documentos e información presentada.

6.2 SEGUROS APLICABLES

El Contratista es responsable de contratar y mantener vigentes durante el plazo de tiempo de ejecución del contrato, todas las pólizas de seguros y coberturas que por Ley le competen a su actividad. Adicionalmente y en amparo a la presente contratación, deberá contar con las siguientes pólizas de seguros:

RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

El contratista deberá obtener y mantener vigente durante el plazo de ejecución de la obra una póliza de Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual para cubrir los daños materiales y/o personales que sean causados por el desarrollo de sus actividades; en la póliza se debe de indicar la actividad cubierta de forma específica.

La suma asegurada a considerar será como mínimo de US\$ 100,000 (Cien mil y 00/100 dólares americanos) en límite agregado anual. Dicha póliza deberá incluir adicionalmente las siguientes clausulas:

- Responsabilidad Civil Extracontractual: Se incluyen dentro de la cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual los daños causados a puentes, postes, carreteras, caminos, tuberías, cables de energía eléctrica o de cualquier clase, en superficie y/o bajo tierra, causados por el Asegurado, sus contratistas y/o subcontratistas y/o donde sea atribuible su responsabilidad.
- Responsabilidad Civil Contractual
- Responsabilidad Civil Patronal (estarán cubiertos todos los trabajadores, sean estos empleados u obreros en planilla o no de contratistas y/o subcontratistas)
- Incendio y/o explosión y/o daños por agua y/o daños por humo.
- Escaleras, grúas, montacargas, elevadores, maquinaria.
- Incendio y/o explosión y/o daños por agua y/o daños por humo.
- Gastos admitidos US\$ 5,000 en límite agregado anual
- Gastos penales USD 5,000 en límite agregado anual.

- Cláusula de Trabajos Terminados.

A su vez la póliza debe considerar como Asegurado Adicional a la ENTIDAD. Asimismo, la ENTIDAD, sus agentes, funcionarios y empleados tendrán la denominación de terceros en caso de siniestro, de forma tal que las pólizas cubran adecuadamente cualquier daño a sus propiedades y/o a su personal. Se debe incluir la renuncia de los derechos de subrogación en contra de la ENTIDAD.

Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Salud y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Pensión (SCTR)

El contratista deberá de contratar y mantener vigente durante el plazo de prestación del servicio, la Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Salud y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Pensión, para su personal asignado al servicio materia de la contratación.

Seguro de Vida Ley

El Contratista deberá contratar y mantener vigente durante el plazo de prestación del servicio la Póliza de Vida Ley para todos sus trabajadores y de acuerdo al marco normativo vigente.

Seguro Accidentes Personales

Para aquellas personas que realicen trabajos de riesgos y que no se encuentren en planilla de la empresa contratista. Considerando como mínimo las siguientes sumas aseguradas:

- Muerte Accidental: S/. 50,000
- Invalidez total y permanente: S/. 50,000
- Gastos de curación: S/. 10,000

OTRAS CONSIDERACIONES:

- En el supuesto caso que las pólizas de seguros sean insuficientes o no puedan ejecutarse por cualquier motivo, ante la eventualidad de un siniestro, el Contratista asumirá directamente el pago de la indemnización a terceras personas, así como a la Entidad y/o a su personal y siempre que la responsabilidad sea atribuible al Contratista.
- Es responsabilidad del Contratista obtener coberturas adicionales, a las señaladas anteriormente, cuando sea aplicable. La no contratación de las pólizas necesarias incluyendo sus coberturas adicionales no libera de responsabilidad al Contratista por los daños ocasionados a la Entidad y/o a cualquier tercero que se vea afectado, siempre que le sean imputables.
- En caso de siniestro, el importe del deducible será asumido por el Contratista. La Entidad, su personal y terceros afectados, serán íntegramente indemnizados.
- El pago de las primas de seguros correspondientes a las pólizas mencionadas, serán asumidas por el Contratista y corren por cuenta y riesgo de estos. El Contratista deberá evidenciar el pago total de los seguros presentados o en su defecto de ser fraccionado el pago de las pólizas, deberá presentar copia del pago de la primera cuota, así como el convenio de pago respectivo.
- Las coberturas de los seguros requeridos al Contratista son primarias, respecto a los intereses de la Entidad y cualquier otro seguro contratado por la Entidad.
- En caso el Contratista presente pólizas considerando una vigencia menor al plazo del tiempo de ejecución del contrato, será responsable de renovar dichos seguros de forma previa al vencimiento e informar oportunamente. Asimismo, deberá de presentar al momento de entregar los documentos para perfeccionar el contrato, un compromiso de renovación del seguro bajo las mismas condiciones antes del

término de la vigencia del seguro presentado.

6.3 CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, toda información proporcionada por la Entidad. El contratista se obliga a mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier tipo de información y/o documentación a la que tenga acceso a consecuencia y producto de la ejecución del contrato. Dicha obligación comprende la información que pueda ser entregada, así como también la información que se genere durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información pueda consistir en informes, documentos y demás datos compilados o recibidos por el Contratista.

7. DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN PARA LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO

Además de los documentos señalados en las bases administrativas del procedimiento de selección, el postor adjudicado deberá presentar los siguientes documentos para la firma del contrato:

- Teléfono y correo electrónico para reportar averías o fallas o las coordinaciones para las atenciones, reparaciones, averías, mantenimientos, garantías (formato libre).
- Declaración jurada de garantía (formato libre), en la cual el contratista se compromete a reparar o reemplazar los dispositivos que componen el servicio, si se averían; cuya duración será por el período del plazo de ejecución del servicio, período el cual es de mil noventa y cinco (1,095) días calendario.
- Copia de las Pólizas de seguro y constancias de cancelación, conforme a lo detallado en el Numeral 6.2 del presente Término de Referencia.
- Lista de componentes de los equipos indicando claramente la marca, modelo y año de fabricación. Además deberá adjuntar documentación que sustenten y acrediten las especificaciones técnicas requeridas (Datasheet o ficha técnica) para los equipos que forman parte de la solución de telefonía y centrales telefónicas propuesta. Adicionalmente, se deberá presentar carta del fabricante, carta a través de la cual se certifiquen las características y/o especificaciones técnicas que no figuren en el Datasheet o ficha técnica.
- Estructura de costos presentada para cada una de las sedes de la entidad, la cual debe contener, entre otros puntos: costos desagregados por trabajos de planta externa (en calle, fuera de las sedes), por instalación y tendido de la fibra óptica y/o radio enlace (solo para la sede Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria), trabajos de planta interna como instalación de gabinetes y/o racks, costo de la Bolsa de Minutos por tipo de llamada (llamada fijo a fijo, fijo a móvil, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional), precio del Software Tarifador de Llamadas. Precio unitario de cada central telefónica por sede, así como el precio unitario de cada equipo anexo telefónico por sede.

Dicha documentación será presentada por mesa de partes virtual o mesa de partes física de la Municipalidad Metropolitana de Lima, ubicada en Hospicio Manrique, entrada por el Pasaje Acisclo Villarán N° 288- 294, Cercado de Lima, altura de la Plaza Francia en el horario de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 16:00 horas, dirigida a la Oficina de Logística.

8. DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN PARA EL INICIO EFECTIVO DEL SERVICIO

Dentro de los siete (07) días siguientes de la firma del contrato, el contratista deberá entregar la documentación siguiente:

- Plan de Trabajo, conforme a lo detallado en el Numeral 5.1.2 del presente Término de Referencia.
- Plan de Capacitación para dos (02) personas de la Entidad, la que constará del funcionamiento del equipamiento de telefonía ofertado en el presente proceso, así como en el uso y funcionamiento del software tarifador de llamadas; capacitación la cual se brindará en coordinación con el área usuaria.
- Copia simple del grado académico requerido del personal no clave.
- Copia simple de los documentos que acreditan la experiencia del personal no clave requerido, la que 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.

Dicha documentación será presentada por mesa de partes virtual o mesa de partes física de la Municipalidad Metropolitana de Lima, ubicada en Hospicio Manrique, entrada por el Pasaje Acisclo Villarán N° 288- 294, Cercado de Lima, altura de la Plaza Francia, en el horario de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 16:00 horas, dirigida a la Oficina de Servicios Generales. Documentación que será revisada y validada por el Área de Servicios Básicos, en un plazo máximo de tres (03) días útiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de los mismos.

9. RECURSOS DEL PROVEEDOR

9.1 PERSONAL CLAVE

UN (01) JEFE DE PROYECTO

- **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

Profesional con Título Universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Software, colegiado y habilitado.

- **EXPERIENCIA:**

Mínima de tres (03) años como jefe y/o gestor y/o supervisor y/o coordinador de proyectos de implementación e instalación de Telecomunicaciones tales como: Telefonía y/o Comunicaciones y/o Conexión y/o Redes y/o Enlace de Transmisión de Datos y/o Internet y/o Tecnologías de la Información; contabilizados a partir de la obtención del título.

- **FUNCIONES:**

- ✓ Personal encargado de dirigir, gestionar, coordinar y liderar el proceso de implementación del servicio materia del presente proceso.
- ✓ Personal de contacto entre el contratista y la entidad, a través del cual se realizarán todas y cada una de las gestiones y coordinaciones para realizar la implementación del servicio.
- ✓ Personal responsable para la firma del Acta de Conformidad de Implementación del Servicio por parte del contratista.
- ✓ Personal responsable de dirigir y gestionar al personal técnico del contratista durante el proceso de implementación del servicio.

CONSIDERACIONES RESPECTO AL PERSONAL CLAVE:

En caso de cambio y/o rotación de personal clave, el contratista deberá comunicarlo al área usuaria al correo institucional de la entidad: centraltelefonica@munlima.gob.pe, con 48 horas de anticipación como plazo mínimo previo a realizar el cambio, presentando la documentación del nuevo personal clave, en la cual acredite el cumplimiento de los requisitos solicitados en el Numeral 9.1 del requerimiento, a fin de evaluarlo y ser aprobada por la Oficina de Servicios Generales, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación realizada, vía correo electrónico.

9.3 PERSONAL NO CLAVE

UN (01) ASISTENTE

- **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

Profesional con Título Universitario o Bachiller en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o

Ingeniería Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Redes y Comunicaciones.

- **EXPERIENCIA:**

Mínima de dos (02) años como asistente en la implementación e instalación de Telecomunicaciones tales como: Telefonía y/o Comunicaciones y/o Conexión y/o Redes y/o Enlace de Transmisión de Datos y/o Internet y/o Tecnologías de la Información; contabilizados a partir de la obtención del título y/o del grado de bachiller.

- **FUNCIONES:**

- ✓ Personal encargado de dirigir, gestionar coordinar el proceso de implementación del servicio materia del presente proceso, como personal en campo (en sedes de la entidad) en coordinación directa con personal de la entidad.
- ✓ Supervisión del personal técnico del contratista en campo durante el proceso de implementación del servicio.
- ✓ Soporte de gestión entre el Jefe de Proyecto y personal de la entidad para la implementación del servicio.

10. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

10.1 LUGAR

La implementación, así como la prestación del servicio y el soporte técnico, se brindarán en los locales/sedes que se detallan en la Tabla N° 1.

10.2 PLAZO

El plazo de ejecución del Servicio de Telefonía Fija será de mil noventa y cinco (1,095) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del Acta de Conformidad de Implementación del servicio.

10.3 HORARIO:

El horario de ejecución de la prestación del Servicio de Telefonía Fija debe brindarse durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año de manera constante, permanente e ininterrumpida, durante la ejecución del contrato.

11. PENALIDADES

11.1 PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de la prestación objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, en virtud del artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

11.2 OTRAS PENALIDADES APLICABLES

En conformidad con el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las siguientes penalidades:

SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	FÓRMULA DECÁLCULO	PROCEDIMIENTO
--	-------------------	---------------

Demora en el cumplimiento del plazo indicado para la implementación del servicio, según se consigna en los Términos de Referencia Numeral 5.1.1	5% de la UIT por cada día de retraso.	<p>a) El área usuaria, advertida sobre el incumplimiento por parte del Contratista, informará de manera sustentada dicho hecho a la Oficina de Logística.</p> <p>b) La Oficina de Logística correrá traslado al Contratista mediante una carta y/o correo electrónico institucional, comunicando la penalidad impuesta, para que este efectúe el descargo respectivo.</p> <p>c) El Contratista, en el plazo máximo de tres (03) días calendarios de notificada la penalidad; presentará su descargo correspondiente mediante una carta debidamente sustentada dirigida a la Oficina de Logística. De no contar con el descargo, se aplicará la penalidad y se descontará del pago mensual.</p> <p>d) La Oficina de Logística, previo informe del área usuaria, resolverá el mismo en el plazo máximo de siete (07) días calendario, y comunicará el resultado de la misma al Contratista mediante carta y/o correo electrónico institucional.</p>
Demora en las atenciones de incidencias y/o averías al no cumplir los plazos estipulados, según se consigna en los Términos de Referencia Numeral 5.2	5% de la UIT por cada ocurrencia.	
Demora en la entrega del informe técnico de incidencia y/o avería al no cumplir los plazos estipulados, según se consigna en los Términos de Referencia Numeral 5.1.3	5% de la UIT por cada día de retraso.	
Cuando el contratista realice el cambio y/o rotación y/o reemplazo del Personal Clave, sin realizar la comunicación respectiva a la Oficina de Servicios Generales, según se consigna en los Términos de Referencia Numeral 9.1	3% de la UIT por cada día de retraso.	
Demora en la entrega del informe de limpieza integral de las centrales telefónicas al no cumplir los plazos estipulados, según se consigna en los Términos de Referencia Numeral 5.1.3	3% de la UIT por cada día de retraso.	
Demora en la entrega del informe de Implementación del Servicio, al no cumplir los plazos estipulados, según se consigna en los Términos de Referencia Numeral 5.1.3	3% de la UIT por cada día de retraso.	
Demora en la entrega de los documentos de Presentación para el Inicio del Servicio, según se consigna en los Términos de Referencia en el Punto 8.	3% de la UIT por cada día de retraso.	

12. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad, será remitida en un plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción, de acuerdo a lo establecido en el artículo 168° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina de Servicios Generales, previo informe del Área de Servicios Básicos.

13. PAGO

13.1 FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada en soles a favor del contratista en treinta y seis (36) pagos periódicos, luego de emitida la conformidad por parte de la Oficina de Servicios Generales.

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

- Conformidad mensual otorgada por la Oficina de Servicios Generales de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Comprobante de pago otorgado por el contratista.

Dicha documentación deberá ser presentada por mesa de partes virtual o mesa de partes física de la Municipalidad Metropolitana de Lima, ubicada en Hospicio Manrique, entrada por el pasaje Acisclo Villarán N° 288-294, Cercado de Lima, altura de la Plaza Francia, en el horario de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:00 horas, dirigida a la Oficina de Logística. En caso corresponda hacer entrega de documentos originales, la documentación solo podrá ser presentada a través de mesa de partes física, en la dirección antes mencionada.

14. ADELANTOS

La entidad no ha previsto adelantos.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación 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 de responsabilidad del contratista es de un (01) año, contado a partir de la conformidad final del servicio objeto de la contratación otorgada por LA ENTIDAD.

16. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada

17. COMPROMISO ANTISOBORNO

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE el cual se establece en su política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal del OSCE: <https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-delsistemaintegrado-de-gestion-del-osce>.

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del consejo directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como de terceros que tengan la participación en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

18. CLÁUSULA 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.

19. SUBCONTRATACIÓN

En la presente contratación la Entidad aceptará la subcontratación. El contratista mantiene la responsabilidad por la ejecución total de su contrato frente a la Entidad. La subcontratación estará sujeta a lo establecido en el artículo 35° de la Ley y en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

20. VERIFICACIÓN SOBRE EL LBSC, ACUERDO MARCO Y FICHAS DE HOMOLOGACIÓN

Los bienes comprendidos en el presente requerimiento no se encuentran definidos en una Ficha de Homologación, en el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco o en el Listado de Bienes y Servicios Comunes.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD LEGAL
	HABILITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Autorización emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del servicio de telecomunicaciones en el Perú, en la modalidad servicios de telefonía local, larga distancia nacional y larga distancia internacional.</p>
	<p>Importante</p> <p><i>De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.</i></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple de autorización emitida por el MTC o copia del reporte publicado en la página web del MTC.</p> <p>Importante</p> <p><i>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</i></p>
B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>UN (01) JEFE DE PROYECTO Profesional con Título Universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Software, colegiado y habilitado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título Profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el Título Profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>UN (01) JEFE DE PROYECTO</p> <p>Mínima de tres (03) años como jefe y/o gestor y/o supervisor y/o coordinador de proyectos de implementación e instalación de Telecomunicaciones tales como: Telefonía y/o Comunicaciones y/o Conexión y/o Redes y/o Enlace de Transmisión de Datos y/o Internet y/o Tecnologías de la Información; contabilizados a partir de la obtención del título.</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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <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> • <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> • <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> • <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> </div>
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1, 000,000.00 (Un millón con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Implementación de Telefonía IP, Analógica y Digital y/o Implementación de Seguridad Gestionada y/o Instalación de Fibra Óptica y/o Servicio de Transmisión de Datos y/o Servicio de Interconexión por VPN y/o Servicios de Telefonía en general y/o Servicios de Atención Telefónica y/o Servicios de Call Center y/o Servicios de Transmisión de Datos Satelitales y/o Servicios de Internet en general y/o Servicio de Larga Distancia Nacional y/o Servicio de Larga Distancia Internacional y/o Servicio de Telefonía Gestionada y/o Alquiler de Central Telefónica y/o Venta de Central Telefónica y/o Servicio de Instalación de Central Telefónica.</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 pago¹, 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</p>

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

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.

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”.*

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.*