



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Área Usuaría:	Oficina General de Tecnología de la Información
Meta presupuestaria:	Sec. Fun. 0255 - Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Informáticos
Actividad del POI:	AO100107200151 Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2. OBJETO

Contratar el Servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) para la comunicación entre diversas entidades públicas y privadas con las Oficinas Periféricas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

Adquisición del servicio de Telefonía fija mediante equipos IP o soluciones PBX nube en las Sedes Periféricas con número externo privado proporcionado por el MTC o por el contratista y bolsa de minutos para recibir y realizar llamadas a nivel local, nacional y celular.

4. FINALIDAD PÚBLICA

Brindar el Servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que permita mantener comunicación con las diversas entidades públicas y privadas a nivel Nacional, en beneficio de los usuarios internos y externos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

5. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El Servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

5.1. DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES:

N°	DESCRIPCION
1	Servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas del MTC.

Cuadro 01. Descripción del Servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas del MTC

Descripción del Servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas del MTC

Descripción	Requerimientos mínimos
Un Teléfono IP por cada sede o Softphone en los celulares (el	Identificador de llamada, altavoz y rellamada



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

adaptador de corriente debe ser toma plana o suministrar un adaptador plano)	
Tipo de Servicio	Tarifa Plana
Fijos locales, fijos nacionales y celulares.	100 minutos (mensuales) como mínimo

Tabla N° 1: Descripción de servicio de Telefonía Fija para las Sedes Periféricas.

- a) El contratista deberá considerar incluir como servicio de telefonía fija todos los números de sedes periféricas en las Provincias indicadas en la Tabla N° 2, Tabla N° 3 y sus servicios detallados en la Tabla N° 1. Cada número fijo debe tener asociado su correspondiente teléfono IP o Softphone en los celulares en caso la solución sea una PBX en nube.

Unidad Orgánica	Ítem	Número	Oficina	Dirección	Coordenadas
DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE TRANSPORTES UO – 19	1	64217724	FERROCARRIL HUANCAYO – HUANCAMELICA	Av. Ferrocarril N°461 Distrito de Chilca - Provincia de Huancayo y Departamento de Junín	-12.0634567, - 75.2075726
	2	64215387	FERROCARRIL HUANCAYO – HUANCAMELICA	Av. Ferrocarril N°461 Distrito de Chilca - Provincia de Huancayo y Departamento de Junín	-12.0634567, - 75.2075726
	3	64216662	FERROCARRIL HUANCAYO – HUANCAMELICA	Av. Ferrocarril N°461 Distrito de Chilca - Provincia de Huancayo y Departamento de Junín	-12.0634567, - 75.2075726
DIRECCION GENERAL DE FISCALIZACIONES Y SANCIONES EN COMUNICACIONES UO – 29	1	54461791	ECER – Arequipa	Calle Los Pinos n° 100 - altura de cdra. 16 de Kennedy y esquina de calle los pinos, distrito de Paucarpata, provincia y departamento de Arequipa.	-16.421624, - 71.5082623
	2	84248823	ECER - Cusco	Micaela Bastidas 480, distrito Huanchaq, provincia y departamento Cusco.	-13.5236479, - 71.9623361
	3	64212402	ECER - Huancayo	Av. Arterial n° 376, distrito de Chilca, provincia de Huancayo, departamento de Junín.	-12.0823291, - 75.2058579
	4	65261520	ECER – Iquitos	Av. Abelardo quiñones km. 3.5, distrito San Juan Bautista, provincia de Maynas, departamento Iquitos.	-3.7720978, - 73.2838807
	5	73308535	ECER – Piura	Pasaje Los Ceibos n° 103, altura cdra. 9 de la av. Luis Eguiguren (ex- Fermín Málaga), distrito, provincia y departamento de Piura.	-5.1859025, - 80.6306971



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Unidad Orgánica	Ítem	Número	Oficina	Dirección	Coordenadas
	6	44293515	ECER - Trujillo	Av. Moche 452, distrito y provincia Trujillo, departamento de La Libertad.	-8.1179014, -79.0250841
	7	76776259	ECER – Cajamarca	Av. San Martín de Porras n° 1643, distrito, provincia y departamento de Cajamarca.	-7.1754441, -78.4968661.
	8	74594072	ECER – Chiclayo LAMBAYEQUE	Calle 2 s/n, mz. m. lotes 20 y 21, urbanización progresiva Acuña Gavidia, distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo y departamento de Lambayeque.	-6.7426954, -79.870388.
	9	43319076	ECER – Chimbote	Calle Inti Raymi s/n, mz. a, lote 9, urb. Buenos Aires, distrito de nuevo Chimbote, provincia del santa, departamento de Ancash.	-9.1243899, -78.5343256
	10	62288843	ECER – Huánuco	Mz. b, lotes 06 y 07, lotización la choza, centro poblado de Llicua, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco.	-9.925854, -76.233765
	11	43490016	ECER – Huaraz	Av. Independencia s/n, lote 02, sector Vichay, distrito de Independencia, provincia de Huaraz, departamento de Ancash.	-9.4980681, -77.5362468
	12	56270040	ECER – Ica	Calle Sol de Oro s/n, mz. c, lotes 01 y 02, urb. Puente Blanco 4° etapa, distrito, provincia y departamento de Ica	-14.078381, -75.743548.
	13	51331000	ECER – Juliaca PUNO	Jr. Santiago Giraldo n° 439, lote 10, mz. c, urb. ampliación 3 de octubre, distrito de Juliaca y provincia de San Román, departamento de Puno.	-15.478488, -70.115194.
	14	56270036	ECER – Pisco ICA	Calle San Clemente s/n (cuadra 9) esquina con Jr. Esperanza, distrito y provincia de Pisco, departamento de Ica.	-13.7114345, -76.1989789.
	15	61582081	ECER – Pucallpa UCAYALI	Jr. los Jardines Mz. e, lote 17, aa.hh. Jaime Yoshiyama Tanaka, distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo y departamento de Ucayali.	-8.4071804, -74.5530443.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Unidad Orgánica	Ítem	Número	Oficina	Dirección	Coordenadas
	16	82503569	ECER - Puerto Maldonado MADRE DE DIOS	Jr. Maracaná s/n, mz. d, lote 09, asociación pro vivienda Velarde, distrito y provincia de Tambopata, departamento de madre de dios.	-12.583032, - 69.2022769.
	17	52582041	ECER – Tacna	Av. Jorge Basadre (ex av. Circunvalación) s/n, lotes 11 y 12, sub lote e, centro poblado La Natividad (a 100 m de parque j.v. Jesús María), distrito, provincia y departamento de Tacna.	-18.016886, - 70.238986.
	18	42302954	ECER – Tarapoto SAN MARTIN	Jr. Malecón Cumbaza n° 100 (esq. jr. ramón castilla), distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín.	-6.494769, - 76.384781.
	19	72582034	ECER – Tumbes	Centro experimental Tumpis, km 1265.40 de la carretera panamericana norte, distrito de Papayal, provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes.	-3.515473, - 80.321073.
	20	83798145	ECER – Andahuaylas APURIMAC	Calle Santa Teresa, lote b-2, uu.vv. de Cruz Pata, distrito y provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.	-13.657289, - 73.392233
	21	66783408	ECER- Ayacucho	Mz. m, lote 01, urb. asociación de propietarios de vivienda del sector Agrario Canaán alto (aprovisa), distrito de San Juan Bautista, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.	13.174333, - 74.200694.

Tabla N° 2: Detalle de Números de líneas Fijas Periféricas en las Provincias.

Unidad Orgánica	Ítem	Número	Oficina	Dirección	Coordenadas
	1	13375759	Antenor Orrego	Antenor Orrego 1923 UR Chacra Rios, Cercado de Lima	-12.0583502, - 77.0601236.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Unidad Orgánica	Ítem	Número	Oficina	Dirección	Coordenadas
DIRECCION GENERAL DE AUTORIZACIONES EN TRANSPORTES UO – 17	2	13375178	Dirección de Circulación Vial	Antenor Orrego 1923 - Chacra Rios, Cercado de Lima	-12.0583502, - 77.0601236.
	3	13375731	Dirección de Circulación Vial	Antenor Orrego 1923 - Chacra Rios, Cercado de Lima	-12.0583502, - 77.0601236.
	4	13376400 PUBLICADO WEB	Dirección de Circulación Vial	Antenor Orrego 1923 - Chacra Rios, Cercado de Lima	-12.0583502, - 77.0601236.
	5	13377467	Dirección de Circulación Vial	Antenor Orrego 1923 - Chacra Rios, Cercado de Lima	-12.0583502, - 77.0601236.
	6	13376907	Dirección de Circulación Vial	Antenor Orrego 1923 - Chacra Rios, Cercado de Lima	-12.0583502, - 77.0601236.
	7	14220849	Local de Lince	César Vallejo 603 Lince	-12.0893326, - 77.0384003.
DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE TRANSPORTES UO – 19	1	14813848	Administración - CEE	Tupac Amaru – 150 Rímac	-12.0275716, - 77.0446984
	2	14810677	Coordinación - CEE	Tupac Amaru – 150 Rímac	-12.0275716, - 77.0446984
	3	14813707	Módulo de Atención al Cliente -CEE	Tupac Amaru – 150 Rímac	-12.0275716, - 77.0446984
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS UO - 11	1	12240315	Oficina de Personal - Centro de Educación Inicial – CEI	Calle las Ciencias N° 205 – San Borja	-12.0853208, - 76.9986537.

Tabla N° 3: Detalle de Números de líneas Fijas Periféricas de Lima.

- b) Los servicios deberán estar disponibles y operativos las 24 horas del día durante el tiempo de duración del servicio.
- c) El canal de comunicación hacia las diferentes dependencias podrá ser en fibra óptica, teléfono fijo inalámbrico 3G y/o en otro medio (radio enlace, cable coaxial u otro). En caso de que el postor brinde el servicio de telefonía fija a través de una PBX en nube, se brindará la facilidad de la red de internet o



transmisión de datos en cada sede o los datos de los celulares para que se instale un softphone, donde el contratista deberá tener un sistema de monitoreo el cual le permita verificar el correcto funcionamiento de la plataforma y la operatividad de cada uno de los teléfonos IP, en caso exista algún alertamiento o caída del servicio este deberá ser informado de forma inmediata al equipo de telefonía de la entidad.

- d) El porcentaje de disponibilidad solicitado es 99.50% mensual, para ello el contratista deberá prever los medios adecuados a fin de que haya continuidad del Servicio de Telefonía Fija. Para el caso de avería sobre el teléfono IP o el softphone, el contratista tendrá hasta cuatro (4) horas desde generado el ticket de atención para resolución remota. En caso de requerirse cambio de los terminales IP, la resolución no debería superar las cuarenta y ocho (48) horas desde el registro del ticket de atención.
- e) El contratista proporcionará un número de servicio gratuito 0800 para la recepción de averías y/o servicio de primer nivel, el cual deberá ser accesible desde cualquier operador fijo o móvil, este servicio técnico deberá estar disponible las 24 horas del día y todos los días del año, a fin de garantizar la continuidad del servicio; se deberá presentar esta información para la firma de contrato.
- f) El contratista proporcionará los datos del personal a cargo de la administración y/o supervisión del contrato, así como los medios de comunicación necesarios (Nombres, Correo Electrónico, Número Celular, Número Fijo de contacto); se deberá presentar esta información al momento de la suscripción del contrato.
- g) Para el caso de los números fijos que tiene el MTC, en caso se produzca un cambio operador del servicio de telefonía fija, es obligación del contratista mantener los números, mediante la portabilidad numérica para la telefonía fija.
- h) Es obligación del contratista realizar todos los trámites respectivos que sean necesarios, que comprende desde la elaboración de solicitudes, expedientes, presentación de la documentación en las oficinas respectivas, entre otros, con el fin de que este proceso de la portabilidad numérica se lleve a cabo en forma transparente para el usuario final, sin afectar las comunicaciones de telefonía del MTC. Es decir, el contratista deberá de establecer en su un plan de trabajo que incluya estos trámites y asegurarse que los equipos correspondientes estén configurados, tal que se fije la fecha de migración de los servicios para la portabilidad numérica.
- i) El contratista deberá brindar el siguiente nivel de atención del servicio (SLA) y soporte técnico

N°	Descripción	Detalle	Tiempo máximo de resolución (horas)
1	Tiempo para generar el ticket de avería.	Tiempo empleado por el contratista para generar el ticket de avería. El tiempo se contabiliza desde que el Ministerio reporta a la mesa de ayuda del contratista mediante correo.	Sesenta (60) minutos.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

N°	Descripción	Detalle	Tiempo máximo de resolución (horas)
2	Tiempo de resolución de avería a través de la mesa de ayuda.	<p>Tiempo empleado por el contratista para brindar el soporte correctivo, resolver la avería del Servicio de Telefonía fija, reportada y restablecer el servicio. (incluye resolución remota sobre el terminal o teléfono IP o Softphone).</p> <p>El tiempo se contabiliza desde que el contratista genera el ticket de avería General al Ministerio.</p> <p>Nota: el contratista deberá informar el código del ticket de avería una vez que esta haya sido generada por el contacto autorizado del MTC.</p>	<p>Cuatro (04) Horas.</p> <p>Tiempo que se contabiliza desde que se cuenta con el código de ticket.</p>
3	Tiempo de recuperación del servicio por causa de equipos o conexión física o solución nube	<p>Tiempo empleado por el contratista para restablecer el Servicio Telefonía Fija, cuando el motivo de la avería sea por causa del Servicio que brinda el contratista. (incluye resolución on site para realizar cambio de terminal o teléfono IP o Softphone).</p>	<p>Cuarenta y ocho (48) Horas.</p> <p>Tiempo que se contabiliza desde que se cuenta con el código de ticket.</p>

- j) El servicio de telefonía fija podrá ser basada tanto con tecnología IP y/o SIP y/o teléfono fijo inalámbrico 3G y/o en otra tecnología para todos los números indicados en la Tabla N° 2 y Tabla N° 3. En caso de que el postor brinde el servicio de telefonía fija a través de una PBX en nube, se brindará la facilidad de la red de internet o transmisión de datos en cada sede o los datos de los celulares para que se instale un softphone, donde el contratista deberá tener un sistema de monitoreo el cual le permita verificar el correcto funcionamiento de la plataforma y la operatividad de cada uno de los teléfonos IP, en caso exista algún alertamiento o caída del servicio este deberá ser informado de forma inmediata al equipo de telefonía de la entidad.
- k) Si se brinda una solución de tecnología IP y/o SIP y/o teléfono fijo inalámbrico 3G y/o en otra tecnología se deberá considerar todo lo necesario para su funcionamiento (software, hardware, licencias, etc.) y cuyo costo será asumido por el contratista.



- l) En caso que no pueda realizar la portabilidad numérica el Contratista deberá presentar una declaración jurada con un informe técnico donde indique que su tecnología no permite la portabilidad numérica y con dicha declaración queda sin efecto lo indicado en el numeral 5.1.g) y 5.1.h), la cual deberá presentar para la ejecución del servicio para la implementación del servicio.¹
- m) La entidad brindará para la posición de cada estación de trabajo los puertos de switch necesario, puntos de red, tomacorriente (considerar la toma plana) e instalación eléctrica necesaria para la alimentación de los teléfonos IP que el postor instalará como parte de su oferta. El postor deberá considerar los elementos necesarios para su puesta en funcionamiento como cables de red, cables de poder y fuentes de alimentación para los teléfonos IP. La entidad brindará facilidades de acceso para que el proveedor pueda entregar de manera óptima el servicio. Se debe considerar que el teléfono IP podrá servir como punto de acceso desde la estación de trabajo hacia la red LAN en cada sede.
- n) Los teléfonos IP a instalarse en cada sede deberán ser nuevos, de primer uso, de tecnología vigente o softphone se deberá contar con su respectiva licencia de la PBX en nube sin costo adicional al MTC.

5.3. MODALIDAD DE EJECUCION

No corresponde

5.4. CONSIDERACIONES GENERALES

- a) De realizarse portabilidad numérica se precisa que el MTC será responsable de entregar la documentación siguiente:
 - Listado de líneas en las Provincias que serán portadas
 - Constancia de no adeudo emitido por su operador actual.
 - Ultimo recibo de su operador actual cancelado a la fecha.
 - Voucher de pago o similar que evidencie el pago del último recibo.
 - Formato de portabilidad, entregado por el contratista, para la firma del representante legal del MTC.
 - Otros documentos detallados y solicitados por el contratista.
 - Será responsabilidad del contratista el solicitar estos documentos al MTC. considerando su plan de trabajo y los trámites oportunos dentro del ciclo de facturación del actual proveedor, con el fin de evitar alertas de falta de pago, por realizar trámites en el límite del ciclo de facturación.
- b) En caso se supere los minutos asignados en la bolsa antes de culminar el periodo de contratación, los minutos adicionales serán facturados considerando la tarifa por segundo definida en el tarifario presentado por el postor en formato libre para el perfeccionamiento del contrato².

¹ En merito a la Consulta N° 01, del participante ENTEL PERU S.A.

² En merito a la Consulta N° 07 y 08, del participante ENTEL PERU S.A.



5.5. ENTREGABLES

1. Implementación del Servicio

- a) El contratista deberá entregar en cada sede periférica, teléfonos fijos nuevos o Softphone instalados en los celulares, compatibles con la tecnología propuesta. Así mismo una vez culminado el contrato, el contratista cuenta con 15 días para el retiro de los equipos y cables, pasado el plazo indicado, la Entidad no se hace responsable por los equipos.
- b) Acta o reporte de instalación del servicio de Telefonía Fija en cada Sede Periférica, indicada en la Tabla N° 2 y Tabla N° 3.
- c) Acta de inicio del servicio consolidado de cada Sede Periférica según Tabla N° 2 y Tabla N° 3.
- d) El contratista entregará un Informe de la implementación del servicio, de estado situacional de los componentes considerando lo siguiente: Diagrama de conexión de equipos, nomenclatura utilizada para el etiquetado de los medios de conexión, entre otros que el contratista considere necesarios, teniendo como plazo de entrega de siete (07) días calendario contados al día siguiente de haberse firmado el acta de inicio del servicio.

2. Durante la ejecución del Servicio

- a) El contratista deberá remitir un informe técnico por el servicio mensual, consolidando las averías y el consumo del mes vencido en minutos, segundos y llamadas por servicio recibido, claramente detallado, en donde se especifiquen los siguientes conceptos:
 - Fecha de la llamada.
 - Hora y minutos de inicio de la llamada.
 - Duración en minutos de la llamada.
 - Número telefónico donde se originó la llamada.
 - Número telefónico de destino de la llamada. (En caso de ser larga distancia nacional indicará el departamento y en caso de ser larga distancia internacional-indicará el país). Asimismo, Indicar que tipo de llamada de salida se realiza (DDL (Discado directo Local – Llamadas a Fijo local), DDN (Discado directo Nacional - Llamadas a Fijo nacional), CDN (Código de discado directo nacional – Llamadas fijos nacionales y móviles de cualquier operador), entre otros).
 - El concentrado final de consumos del mes en minutos.
- b) La entrega del informe técnico debe ser entregado hasta diez (10) días luego de haber culminado el periodo referido.
- c) Para la entrega del informe mensual se requiere contemplar los siguientes puntos:
 - Reporte de incidentes y requerimiento solicitados durante el mes.
 - Reporte del comportamiento de la solución (comportamiento de la plataforma de telefonía, identificación de mejoras en la solución).
 - Todos los reportes deben ser mostrados en gráficas que puedan ser extraídas del sistema de monitoreo.

6 PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN

6.1. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

El plazo para la implementación de los servicios requeridos será hasta veinte (20) días calendario, contando al día siguiente de la firma del contrato.



El contratista entregará el plan de trabajo para la implementación del servicio de Telefonía Fija en sedes Periféricas del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, teniendo como plazo de entrega dos (02) días calendario a partir del día siguiente de firmado el contrato³

6.2. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución es de **dos (02) años equivalente a setecientos treinta (730) días calendario** contados a partir del día siguiente de firmada el acta de inicio del servicio

7 LUGAR DE PRESTACIÓN

El lugar de prestación se detalla en las direcciones mostradas en la Tabla N° 2 y Tabla N° 3.

8 FORMA DE PAGO

Se realizará en veinticuatro (24) armadas en forma mensual, luego de recibido el informe técnico mensual y previa conformidad de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.

9 DOCUMENTO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO

- Número de servicio gratuito 0800 para la recepción de averías y/o servicio de primer nivel, el cual deberá ser accesible desde cualquier operador fijo o móvil, este servicio técnico deberá estar disponible las 24 horas del día y todos los días del año, a fin de garantizar la continuidad del servicio.
- Datos del personal a cargo de la administración y/o supervisión del contrato, así como los medios de comunicación necesarios (Nombres, Correo Electrónico, Número Celular, Número Fijo de contacto).
- Deberá presentar una declaración jurada del postor indicando que cuentan con sistema de Mesa de Ayuda o Mesa de Servicio o NOC o Canales de atención telefónica o call center o soporte on-site, para recibir solicitudes de atención (debe indicarse el procedimiento, los teléfonos, horarios, correo electrónico, contactos y números preferenciales con el fabricante) y dicha declaración jurada deberá ser presentada para la suscripción del contrato.⁴
- Declaración jurada especificando la cobertura del soporte técnico por el tiempo que dure el contrato.

10 CONFORMIDAD

10.1. Conformidad por la Implementación

La conformidad del servicio de implementación será brindada por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática previa entrega del informe de la implementación del servicio. Así mismo, el plazo de entrega del informe de la implementación del servicio tendrá un plazo de entrega de siete (07) días calendario contados al día siguiente de firmada el acta de inicio de servicio.

10.2. Conformidad del servicio

La conformidad de operación del servicio será brindada por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática previa entrega de su informe técnico mensual por el contratista.

³ En merito a la Consulta N° 03, 04 y 05, del participante ENTEL PERU S.A.

⁴ En merito a la Consulta N° 09 y 10, del participante ENTEL PERU S.A.



La entrega del informe técnico mensual debe ser entregado hasta diez (10) días luego de haber culminado el periodo referido y será obligación de la empresa entregar este informe, caso contrario tendrá penalidad de acuerdo a lo indicado en el **numeral 11.1 Otras Penalidades**. Así mismo la entrega del informe mensual se deberá realizar mediante mesa de partes virtual.

11 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- La modalidad del servicio a prestar es de 24x7 (24 horas del día, de lunes a domingo incluyendo feriados), con un tiempo de respuesta, incluyendo la generación del ticket de atención, de cuatro (04) horas como máximo, con los recursos locales que el proveedor cuenta, durante un periodo de dos (02) años equivalente a 730 días calendario.
- Deberá presentar una declaración jurada del postor indicando que cuentan con sistema de Mesa de Ayuda o Mesa de Servicio o NOC o Canales de atención telefónica o call center o soporte on-site, para recibir solicitudes de atención (debe indicarse el procedimiento, los teléfonos, horarios, correo electrónico, contactos y números preferenciales con el fabricante) y dicha declaración jurada deberá ser presentada para la suscripción del contrato.⁵
- El Postor deberá presentar una declaración jurada especificando la cobertura del soporte técnico por el tiempo que dure el contrato⁶ y dicha declaración deberán ser presentadas para la suscripción del contrato.

12 CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

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

13 PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Penalidad diaria: Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días

⁵ EN MERITO A LA CONSULTA N° 11, DEL PARTICIPANTE ENTEL PERU S.A.

⁶ EN MERITO A LA CONSULTA N° 15, DEL PARTICIPANTE ENTEL PERU S.A.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

*Bienes, servicios en general y consultorías: F= 0.40.

a.2) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

*Bienes, servicios en general y consultorías: F= 0.25.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, la contratación o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

13.1 OTRAS PENALIDADES⁷

Se aplicarán otras penalidades por no cumplir con los tiempos especificados tal como se detalla a continuación (se tomará en cuenta el valor de la UIT del periodo que se ejecute la falta):

Nº	Supuestos de aplicación de penalidad (*)	Forma de cálculo (% de la UIT)	Procedimiento
1	Sobrepasar tiempo para generar el ticket de avería. (Se verifica tiempo para resolución en 5 ⁸ .1.i)	0.1% por ocurrencia	Ocurrida la falla, avería, en general, interrupción parcial o total del servicio, el MTC a través del contacto autorizado reportará mediante un correo electrónico al personal que defina el Contratista, sobre la ocurrencia de esta.
2	Sobrepasar el Tiempo de resolución de avería a través de la mesa de ayuda. (Se verifica tiempo para resolución en 5 ⁹ .1.i)	0.5% por ocurrencia	Luego de la verificación respectiva, el Contratista emitirá un Código de Avería, Código de Registro o similar, que acredite la ocurrencia de la falla, avería, en general, interrupción parcial o total del servicio.
3	Sobrepasar el Tiempo de recuperación del servicio por causa de equipos o conexión física o no reportar la caída del servicio de internet para PBX nube o Softphone en los celulares. (Se verifica tiempo para resolución en 5 ¹⁰ .1.i)	1% por ocurrencia	La contabilización del plazo para la penalización empezará desde el momento que se acredite

⁷ EN MERITO A LA CONSULTA N° 17, DEL PARTICIPANTE ENTEL PERU S.A.

⁸ EN MERITO A LA CONSULTA N° 17, DEL PARTICIPANTE ENTEL PERU S.A.

⁹ EN MERITO A LA CONSULTA N° 17, DEL PARTICIPANTE ENTEL PERU S.A.

¹⁰ EN MERITO A LA CONSULTA N° 17, DEL PARTICIPANTE ENTEL PERU S.A.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Nº	Supuestos de aplicación de penalidad (*)	Forma de cálculo (% de la UIT)	Procedimiento
			la falla, avería, en general, interrupción parcial o total del servicio.
4	Sobrepasar el Tiempo de entrega del entregable. (Se verifica tiempo de resolución en 5.5.2)	1% por cada día	El plazo será contabilizado desde la recepción del documento presentado en la mesa de partes de la entidad. La Oficina General de Tecnología de la Información, mediante memorándum comunicará a la Oficina de Abastecimiento, las penalizaciones correspondientes a que hubiere lugar, para la aplicación en el pago que corresponda.

La Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática (OITSI) de Oficina General de Tecnología de Información (OGTI), informará a la Oficina de Abastecimiento, para las acciones correspondientes.

14 PLAZO MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El Contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de veinticuatro (24) meses contados a partir de la conformidad otorgada.

15 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD LEGAL	
	HABILITACIÓN	Requisito:
		El postor deberá estar en el registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y/o contar con la autorización vigente expedida por el Ministerio de Transportes y



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

		<p>Comunicaciones para brindar el servicio de telefonía fija y/o telecomunicaciones a nivel nacional.</p> <p><u>Acreditación:</u> Resolución Ministerial donde se otorgue a la empresa la concesión para prestar el Servicio Público de Comunicaciones Personales o el reporte de Concesiones del Servicio Público de Telefonía Móvil y/o Comunicaciones Personales (PCS) publicado en la página web del MTC donde se visualiza las concesiones para brindar el servicio de comunicaciones personales que permite brindar servicios de telecomunicaciones móviles.</p> <p><u>Asimismo podrá presentar la copia simple del Certificado de Registro de Empresas Prestadoras de Servicios de Valor Añadido emitido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones y/o la copia simple de la resolución ministerial que otorga la concesión para la explotación y/o prestación del servicio de telefonía fija y/o mediante la presentación de la captura de la página web donde el MTC tiene publicado el Registro para servicio de valor añadido en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano.¹¹</u></p> <p>IMPORTANTE: En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</p>
B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD		
	FACTURACION	<p>Requisito: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien Mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo de ocho (08) años a la fecha de la presentación de la oferta. Se considerarán los servicios similares al servicio de Telefonía fija a los siguientes y todas las combinaciones indicadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de telefonía móvil. - Servicios de red privada móvil. - Servicio de Telefonía Fija - Servicio de Telefonía Fija sede Central - Servicio de Telefonía Fija sedes Periféricas - Telefonía fija inalámbrica. - Servicio de PBX en nube. - Servicio de telefonía fija a través de líneas primarias y/o servicio de líneas analógicas¹² <p><u>Acreditación:</u></p>

¹¹ EN MERITO A LA CONSULTA N° 18 Y 19 del participante Entel PERU

¹² EN MERITO A LA CONSULTA N° 29 Y 30 del participante Entel PERU



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Gestión de Recursos
Humanos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

	<p>Copia simple de Contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad por la prestación efectuada; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, reporte de estado de cuenta, cancelación en el documento, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 15,000.00 (quince mil nuevos soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa".</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el Contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el Contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho Contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten Contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, se entenderá que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del Contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Cuando en los Contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a</p>
--	---



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

	<p>la fecha de suscripción del Contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>IMPORTANTE: <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto materia de la convocatoria, previamente ponderada, conforme a la Directiva N° 002-2016-OSCE/CD "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".</i></p>
--	---