

<u>Versión</u>	<u>TÉRMINOS DE REFERENCIA</u>	<u>Fecha</u>
2	SERVICIO IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.	03.02.2025

1. ÁREA USUARIA SOLICITANTE / UNIDAD EJECUTORIA

Dirección de Gestión Escolar (DIGE) / UE 026

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio Implementación y Operación de una Plataforma Tecnológica de los Canales de Comunicación de Atención de Casos Reportados de Violencia Escolar del Ministerio de Educación.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la disponibilidad y operatividad de una plataforma tecnológica de los canales de comunicación de atención de casos reportados de violencia escolar, la cual permitirá atender de forma oportuna al ciudadano, brindando información sobre protocolos de atención y seguimiento de casos.

4. ANTECEDENTES

4.1 La Dirección de Gestión Escolar (DIGE) es responsable de la atención de los casos que se ingresen en la plataforma del SÍSEVE contra la violencia escolar.

4.2 La plataforma permite que cualquier persona pueda reportar un caso de violencia escolar; los reportes pueden ser realizados por personas que hayan sido víctimas, testigos o tengan conocimiento de un hecho de violencia o acoso escolar.

4.3 El MINEDU tiene vigente el contrato N.º 001-2023-MINEDU/SG-OGA-OL-UE 026 por el "servicio de implementación y operación de una plataforma tecnológica para la línea telefónica de atención de casos reportados de violencia escolar del Ministerio de Educación", cuyo plazo de prestación es de 730 días calendarios (24 meses), el cual inició el 17 de abril del 2023 y culminará el 16 de abril del 2025, según consta en el "Acta de Inicio del Servicio".

4.4 La Dirección de Gestión Escolar (DIGE) cuenta con un equipo conformado por doce (12) agentes y dos (02) supervisores para la atención de los casos que ingresan en la plataforma tecnológica, los que estarán distribuidos de la siguiente forma: (i) los agentes estarán en dos turnos, el primero de 08:00 a.m. a 02:00 p.m. (06 agentes) y el segundo de 02:00 p.m. a 08:00 p.m. (06 agentes) y (ii) los supervisores estarán en un solo turno de 08:00 a.m. a 08:00 p.m. (02 supervisores).

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**5.1 Objetivo general:**

Contratar el servicio de implementación y operación de una plataforma tecnológica que permita controlar, administrar, gestionar y monitorear el registro de las atenciones realizadas por los siguientes canales de comunicación: Línea telefónica, Chat de página web (WebChat), Correo Electrónico (Email) y WhatsApp de atención de casos reportados de violencia escolar.

5.2 Objetivos específicos:

- 5.2.1 Implementar una plataforma tecnológica que permita controlar, administrar, gestionar, y realizar el monitoreo de los siguientes canales de comunicación: Línea telefónica, Chat de página web, Correo Electrónico y WhatsApp de atención de casos reportados de violencia escolar.
- 5.2.2 La plataforma tecnológica debe contar con atención automática (IVR) para brindar orientación y absolución de consultas.
- 5.2.3 La plataforma tecnológica debe integrarse a la central telefónica IP del MINEDU.
- 5.2.4 La plataforma tecnológica debe permitir medir y mejorar la satisfacción del cliente a través de reportes de las encuestas de satisfacción, la cual se le invita al cliente a realizarlas al culminar la atención en los canales de atención. Las respuestas de los clientes, en los reportes, permiten analizar el % de satisfacción del cliente, si este % es bajo los agentes pueden recibir capacitación y en los reportes se debe visualizar un incremento del % de satisfacción.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1 Descripción General:

Contratar el servicio de implementación y operación de una plataforma tecnológica que permita controlar, administrar, gestionar y monitorear el registro de las atenciones realizadas por los canales de comunicación de atención de casos reportados de violencia escolar.

La plataforma tecnológica debe contar con dos campañas de entrada, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N.º 01: Distribución de Campañas

	Cantidad de configuraciones para Agentes	Cantidad de configuraciones para Supervisor	Cantidad de Auriculares que debe proporcionar el contratista
Campaña 1¹	6	1	7
Campaña 2²	6	1	7

6.2 Descripción de la plataforma tecnológica

La plataforma tecnológica, que el contratista proporcionará al MINEDU, debe contar con las siguientes características:

- Módulo de agente con seis (06) licencias³.
- Módulo de supervisor con dos (02) licencias.⁴
- Atender, procesar y distribuir, de forma automática, como mínimo 24 comunicaciones concurrentes.
- Proporcionar los servidores y/o equipos Gateway y/o appliance para la puesta en operación de la plataforma tecnológica.
- Conectarse a la red de datos institucional del MINEDU mediante puertos Ethernet físicos (1GBPS), con cables UTP categoría 6 para la conexión de sus servidores físicos y/o gateway's y/o appliance's. Dichos cables deben contar con una longitud de seis (06) metros como mínimo.

¹ Campaña 1: Agentes que atienden el reporte y consultas de los casos reportados en la plataforma SíseVe.

² Campaña 2: Agentes que atienden el soporte sobre el uso de la plataforma SíseVe.

³ Son doce (12) agentes en total, los cuales se dividen en dos turnos de cada seis (06) agentes, en cada turno hay tres (03) de cada una de las dos campañas, por ello se requiere sólo 06 licencias.

⁴ Son dos (02) supervisores, ambos acceden durante los dos turnos, por ello se requiere sólo 02 licencias.

- Capacidad de integrarse con softwares externos o base de datos para obtener información de validación de datos y lectura de información mediante web services.
- Capacidad de trabajar con herramientas de Text-to-Speech (TTS) para reproducir en audio los datos entregados.
- Proporcionar catorce (14) auriculares binaurales con control de volumen, manos libres, cancelación de ruido, micrófono, enchufe USB para ordenador.

Software de Gestión de Centro de Contacto

- 6.2.1 El servicio debe contar con un (01) Software de Gestión de Centro de Contacto que permita al administrador de la plataforma tecnológica el monitoreo, control y seguimiento de todos los módulos de la plataforma tecnológica, el cual contribuya a una correcta e intuitiva administración de la plataforma, además que permita cumplir con la entrega de los reportes e informes que requiera la DIGE.
- 6.2.2 El Software de Gestión debe contar con niveles de acceso a usuarios por permisos y roles.

Central Telefónica

- 6.2.3 El servicio debe contar con una (01) central telefónica, la cual debe establecer conexión a dos troncales SIP con las dos (02) centrales telefónicas IP del MINEDU.
- 6.2.4 Debe permitir la conectividad y enrutamiento de llamadas hacia la central telefónica IP del MINEDU, con la finalidad de realizar consultas y transferir las llamadas a anexos internos de la institución.
- 6.2.5 El sistema de la central telefónica debe permitir la configuración, permisos de salida y entrada por medio del Plan de Discado interno de la central del contratista; de tal forma que esta funcionalidad permita filtrar la entrada y salida de números celulares, llamadas de larga distancia nacional, local y llamadas internas.
- 6.2.6 Debe permitir la configuración de un buzón de voz por cada campaña, la cual estará activa en el horario definido por la DIGE. Cabe precisar, que el buzón de voz, independiente para cada campaña, se activará para las llamadas telefónicas y fuera del horario de atención definido por la DIGE.

Flujos de atención automática para llamadas (IVR) y chat

- 6.2.7 El servicio debe contar con IVR, el cual debe incluir 24 canales como mínimo, el cual debe de ser configurado por el contratista, de acuerdo a las coordinaciones realizadas con la DIGE, debiendo estar en la capacidad de realizar la integración vía Web Service con la base de datos de diferentes aplicaciones del MINEDU.
- 6.2.8 El servicio debe permitir configurar el tratamiento de las llamadas entrantes a través de menús de opciones personalizadas que puedan ser modificadas por el administrador del sistema.
- 6.2.9 Los audios empleados para el árbol de decisiones del IVR serán proporcionados por la DIGE en formato mp3 o wav; el contratista será responsable de adecuar dichos audios a un formato compatible con su plataforma tecnológica, el árbol de decisiones para el IVR será configurado de acuerdo a las coordinaciones realizadas con la DIGE.
- 6.2.10 El servicio debe tener la funcionalidad de recuperación de llamada; es decir, el usuario debe contar con la opción que su llamada sea devuelta en el caso que no desee esperar en la cola de atención para que sea atendido por un agente de servicio cuando se encuentre disponible.
- 6.2.11 El IVR debe contar con una herramienta que permita el diseño de flujos de árboles de decisión; de fácil uso y diseño para la configuración de las soluciones que se establezcan por parte de la DIGE.
- 6.2.12 Los canales de Chat de Página Web y WhatsApp deben poder ser configurados de acuerdo a flujos de atención, el sistema debe contar con un diagramador gráfico.

Colas de Llamadas

- 6.2.13 El servicio debe contar con la funcionalidad que las llamadas recibidas que no son atendidas en ese instante por los agentes, podrán estar en una cola de espera durante el tiempo de 15 minutos o según lo coordinado con la DIGE.
- 6.2.14 El módulo de cola de llamadas debe soportar la configuración de audios de espera.

- 6.2.15 La cola de llamadas debe permitir, como mínimo, habilitar los siguientes criterios de distribución de llamadas basados en: skills (habilidades o características) de los agentes, prioritaria al agente que atendió la llamada anterior del mismo interlocutor, prioritaria al agente habitual de un contacto, tiempo disponible de los agentes y por el número de atenciones de un agente.
- 6.2.16 El servicio debe permitir asignar una cola de llamadas por campaña.
- 6.2.17 El servicio debe contar con la capacidad de configurar el tiempo de derivación de las llamadas de atención entrantes a los agentes, con ello los agentes podrán contar con un tiempo breve de gestión o pausa entre llamada y llamada.

Colas de Servicio de Chat de Página Web, Correo electrónico y Whatsapp

- 6.2.18 Se deben poder definir la cantidad de comunicaciones por cada canal que puede atender el agente.
- 6.2.19 Cada servicio debe tener su cola configurable.
- 6.2.20 Se debe poder configurar los agentes a diversas colas dentro de la misma campaña.

Módulo de Monitor

- 6.2.21 El servicio debe contar con módulo de monitor, por medio del cual el supervisor debe poder monitorear en una sola plataforma la actividad de los agentes de todos los canales de atención de manera textual y grafica en tiempo real el estado de las operaciones del centro de contacto (comunicaciones en atención, estado de los agentes, cantidad de comunicaciones atendidas por los agentes, llamadas en espera y tasa de abandono) así como el estado de los agentes (conectado, hablando, descanso, pausa y servicios higiénicos).

Módulo de Supervisor

- 6.2.22 El servicio debe contar con módulo de supervisor, el cual debe permitir el monitoreo (escucha/coaching) de conversaciones telefónicas en línea.
- 6.2.23 El módulo de supervisor debe permitir el monitoreo del chat de página web y del WhatsApp de la conversación que se está teniendo. Al hacer clic de ver la conversación que ha tenido hasta ese momento y tener acceso a los archivos adjuntos.
- 6.2.24 El módulo de supervisor debe permitir el monitoreo del correo que está en atención. Al hacer clic debe poder visualizar el correo.
- 6.2.25 La interfaz del supervisor debe contar con la capacidad de configurar alarmas personalizadas, tales como, si un agente supera el tiempo de conversación o el tiempo de pausa.
- 6.2.26 Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz de administración estarán:
 - Administración de usuarios: alta y baja de usuarios.
 - Creación de campañas.
 - Asignación de usuarios.
 - Administración de reportes: los mismos deben ser exportable a pdf y excel.
 - Módulo para escucha y descarga de las grabaciones.
 - Búsqueda de grabaciones por distintos criterios (CallerID, Fecha, Campaña, Agente, número atendido y rango de horas).

Módulo de Agente

- 6.2.27 El servicio debe contar con módulo agente, el cual debe tener la aplicación de teléfono embebido en su aplicación web, tecnología WebRTC (Web Real Time Communications) el mismo que podrá estar basado en el protocolo SIP.
- 6.2.28 El módulo o aplicación de agente debe permitir al operador o agente iniciar sesión en el sistema, visualizar los datos de las llamadas y controlar sus llamadas desde su PC.
- 6.2.29 La interfaz del módulo debe mostrar al agente en una misma pantalla la información de las atenciones de llamadas, Correos Electrónicos, Chats de Página Web y WhatsApp.
- 6.2.30 Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz de agente para llamadas serán: uso de segunda línea, espera (Hold), transferencia. Para los otros canales el agente debe poder transferir la comunicación a otra cola.

- 6.2.31 Debe disponer de cuatro opciones de tipificaciones para llamadas de hasta 04 niveles cada uno, estas pueden ser configurables desde 01 nivel o hasta 04 niveles. Las etiquetas de las tipificaciones deben ser configurables.

Módulo de Grabación

- 6.2.32 El servicio debe contar con módulo de grabación, el cual debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes. El contratista debe proporcionar una aplicación que permita la reproducción de los audios mediante los siguientes criterios de búsqueda como mínimo: Por rango de fechas, por duración de llamada, por número atendido, por número de agente, o por agente.
- 6.2.33 La plataforma tecnológica deberá garantizar el almacenamiento mínimo de 500 GB y la disponibilidad de las grabaciones en un 100% durante el plazo de operatividad del servicio.
- 6.2.34 En la vista de grabación se debe visualizar y poder filtrar quien colgó la llamada (agente o cliente).
- 6.2.35 Debe permitir que los audios de grabación se almacenen en la plataforma tecnológica ocupando poco espacio con una calidad de reproducción clara y sin distorsiones.
- 6.2.36 Se debe de disponer de la facilidad de realizar grabación en demanda adicional a la opción de grabación total.

Módulo de encuestas

- 6.2.37 El servicio debe contar con un módulo de encuestas, por medio del cual se establecerán los criterios de la encuesta, las encuestas serán para los canales de Llamadas, Correo Electrónico, Chat de Página Web y WhatsApp. Debe contar con la opción de encuestas independientes por cada servicio y una sola encuesta para todos los canales.
- 6.2.38 El módulo de encuestas debe contar con la capacidad de generar encuestas automatizadas que el usuario puede responder al final de la atención utilizando el teclado telefónico, el correo o el acceso chat. La encuesta debe reflejarse en reportes de encuestas.

Canales Digitales (Email, WebChat, WhatsApp)

- 6.2.39 El servicio debe integrarse al servidor del correo corporativo del MINEDU mediante SMTP o POP3 o IMAP, a modo de unificar este servicio al que se brinda por teléfono, creando una sola cola de clientes con prioridades de atención y respuesta, se debe tomar en cuenta que cada campaña debe contar con su propio buzón de correo.
- 6.2.40 El servicio deberá contar con capacidad de atención al público a través de chat externo. La interfaz de atención deberá ser web y debe permitir el registro de las conversaciones para supervisar las atenciones, el WebChat debe estar integrado a la página oficial de SÍSEVE <https://siseve.minedu.gob.pe/web/>.
- 6.2.41 Funcionalidad de asistencia WebChat que responda las interacciones de la misma manera que ocurre con las llamadas telefónicas, requiriéndose que el sistema cuente con respuestas automatizadas a las solicitudes generales, facilitando y agilizando la interacción del agente de atención con el usuario.
- 6.2.42 El sistema debe contar con la facilidad de comunicaciones entrantes por WhatsApp, por medio del cual las personas puedan comunicarse a un número y converse por WhatsApp con los agentes, para lo cual se debe considerar una bolsa de 109,500 chat de conversación entrantes (150 chat por día durante el plazo de operatividad del servicio).
- 6.2.43 Se debe poder definir la cantidad de Chat de página web (WebChat), Correos Electrónicos (Email), y WhatsApp que atiende cada agente.

Módulo de Reportes

- 6.2.44 El servicio debe contar con módulo de reportes de atenciones del servicio, el cual debe incluir como mínimo fecha y hora de ingreso de llamadas, tiempo de duración de la llamada, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, llamadas no atendidas,

llamadas recuperadas, llamadas en cola, llamadas transferidas y quien colgó la llamada (agente o cliente).

- 6.2.45 Debe proporcionar mínimamente los siguientes reportes:
- Total de comunicaciones por día indicando la cantidad por cada servicio; Llamadas, Correos electrónicos, Chat de página web y WhatsApp.
 - Tiempo de descanso por agente.
 - Tiempo que un agente se encuentra logueado.
 - Tiempo promedio de atención.
 - Tiempo total de llamadas atendidas por agente.
- 6.2.46 Debe proporcionar reportes unificados de los múltiples canales (Llamadas, Correos electrónicos, Chat de página web y WhatsApp).
- 6.2.47 Debe proporcionar reporte de calificación por encuesta de todos los servicios para los agentes.
- 6.2.48 Todos los reportes deben ser del tipo gráfico o en forma de listado, además debe ser exportable a pdf y/o excel.

Auriculares

- 6.2.49 El servicio debe contar con catorce (14) auriculares binaurales con control de volumen, manos libres, cancelación de ruido y micrófono.
- 6.2.50 Los auriculares deben contar con adaptador para puerto USB, el cable del conector USB no debe ser menor a 1m.

6.3 Actividades de la implementación del servicio

- 6.3.1 El contratista debe instalar y configurar una plataforma tecnológica (incluye hardware y software).
- 6.3.2 El contratista debe entregar e instalar todo el licenciamiento necesario para la correcta puesta en producción de la plataforma tecnológica, sin que ello genere ningún costo para el MINEDU.
- 6.3.3 El contratista realizará el montaje, etiquetado y rotulado de sus equipos físicos (hardware) en los gabinetes de comunicaciones del MINEDU.
- 6.3.4 El contratista debe configurar dos (2) troncales SIP desde su plataforma tecnológica hacia las dos (2) centrales telefónicas IP del MINEDU. La versión actual de las dos (2) Centrales telefónicas del MINEDU son de la marca Cisco Unified Communications Manager Versión 11.5.1.13900-52, los cuales se encuentran en una configuración de clúster y soportan la tecnología SIP Trunk; además, manejan los codecs g711alaw, g711ulaw, g729ar8 y g729abr8.
- 6.3.5 El contratista debe instalar y configurar el módulo de agente y supervisor en las estaciones de trabajo en coordinación con el personal de la DIGE.
- 6.3.6 El contratista debe configurar una herramienta que le permita al supervisor el monitoreo y control en tiempo real (Dashboard o WallBoard) de los indicadores y eventos de la plataforma tecnológica, permitiéndole al supervisor la visualización de información relevante sobre la actividad y calidad del servicio.

6.4 Actividades de la operatividad del servicio

- 6.4.1 El contratista ejecutará la operatividad del servicio para lo cual su plataforma tecnológica debe controlar, monitorear, administrar y gestionar la cola de las llamadas ingresantes a la línea 0800-76-888. Asimismo, el contratista debe garantizar el correcto funcionamiento de cada módulo de agente y supervisor por campaña, incluyendo los auriculares, y la atención de requerimientos de configuración solicitados por la DIGE.
- 6.4.2 El contratista debe proporcionar una cantidad de 300 cambios dentro del Software de Gestión de Centro de Contacto durante el plazo de operatividad del servicio, los cambios a solicitar al contratista son configuraciones de operación del sistema; tales como: (i) cambios en la estructura lógica del IVR, (ii) reemplazos de audios de espera, de encuestas e IVR, (iii) cambios en las prioridades de las colas de llamadas, (iv) cambios en los canales de atención como correo electrónico y WebChat, (v) cambios de los parámetros de las troncales SIP Trunk, (vi) modificación del plan de marcado, (vii) modificación de las opciones de encuestas, (viii) generación de reportes personalizados y (ix) modificación de las opciones de grabación. Los cambios requeridos no impactarán la operación de la plataforma tecnológica.

6.5 Transferencia de conocimientos

6.5.1 El contratista realizará dos (02) transferencia de conocimientos en la Sede Central del MINEDU, ubicado en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja – Lima, en un plazo máximo de tres (03) días calendario, contado a partir del día siguiente de otorgada la conformidad del entregable de la implementación del servicio, de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Transferencia de conocimientos sobre el uso y manejo de la interface del módulo de agente durante dos (02) horas lectivas para un mínimo de seis (06) personas.
- ✓ Transferencia de conocimientos sobre el uso y manejo de la interface del módulo de supervisor durante cuatro (04) horas lectivas para un mínimo de dos (02) personas.
- ✓ Ambas transferencias de conocimientos serán registradas a través de un acta de reunión de transferencia de conocimientos.

Plazo: El contratista remitirá el acta de la reunión de transferencia de conocimiento al correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe en un plazo máximo de dos (02) días calendario.

6.6 Plan de trabajo

El contratista deberá presentar **el plan de trabajo, de manera física**, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja - Lima, en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigido a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE).

Cabe precisar que el contratista podrá presentar **el plan de trabajo, de manera digital**, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

La MPV-MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos. Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas durante los siete (07) días de la semana se consideran presentados en ese mismo día.

El plan de trabajo deberá contener la siguiente información:

- Objetivos.
- Diseño de la plataforma tecnológica (topología y/o diagrama).
- Recursos necesarios para la implementación del servicio.
- Cronograma y responsable de las actividades.
- Riesgos advertidos.

Plazo: El contratista presentará el plan de trabajo en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Adicionalmente, el contratista deberá enviar el referido plan de trabajo al correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe, en la misma fecha que fue presentado por mesa de partes. En caso que, el plan de trabajo fuese enviado en una fecha diferente a la que fue presentada por mesa de partes, se considerará como presentado cuando sea recibido por mesa de partes.

El plan de trabajo será aprobado por la DIGE en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibido el referido plan de trabajo, comunicándose la aprobación al contratista vía correo electrónico. En caso de existir observaciones, el contratista deberá subsanarlas en un plazo máximo de dos (02) días calendarios, contado a partir del día siguiente de notificado el correo electrónico con las observaciones correspondientes.

6.7 Niveles de servicio

El contratista deberá proporcionar la atención y solución de incidentes el cual comprende la atención y solución de averías a una interrupción parcial o total del servicio.

El contratista deberá proporcionar (i) un número telefónico y correo electrónico para contactar a su mesa de ayuda en donde se reportarán los incidentes presentados en el servicio, y (ii) un procedimiento de escalamiento para la atención de incidentes. La mesa de ayuda deberá estar disponible las 12 horas del día de lunes a viernes (12 x 5), durante el plazo de operatividad del servicio.

Toda solución de incidentes se realizará de manera presencial y/o remota (VPN) por el personal técnico del contratista, de acuerdo a lo siguiente:

Incidentes	Descripción del Incidente	Tiempo de atención (máximo)	Tiempo de solución (máximo)
Incidente crítico	Si se cumple cualquiera de los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none">- Interrupción total o parcial del servicio proporcionado como parte de la solución ofertada.- Falla presentada en algunos de los equipos o en los componentes de hardware de algunos de los equipos que no permita dar continuidad al servicio.- Intermittencia de la operatividad de la plataforma tecnológica.- Degradación de la operatividad de la plataforma tecnológica.	02 horas	04 horas
Incidente no crítico	Si se cumple cualquiera de los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none">- Falla en alguna funcionalidad que no afecta el servicio total brindado.- Falla presentada en un componente de hardware que no afecte el servicio total brindado.	03 horas	24 horas

Tiempo de atención: Tiempo que transcurre desde el momento de reportado el incidente por la DIGE (el reporte del incidente será vía telefónica y/o por correo electrónico), hasta que el contratista responda consignando el Ticket de avería para dar inicio a la solución, el cual deberá ser comunicado al correo electrónico de la persona que reportó el incidente.

Tiempo de solución: Tiempo que transcurre desde que se consigna el ticket de avería por parte del contratista a la persona que reportó el incidente (DIGE), hasta la solución del mismo (presencial y/o remoto).

Ante cada solución de incidentes, el contratista debe enviar un informe técnico, mediante correo electrónico dirigido a la DIGE (msuarezc@minedu.gob.pe), de manera obligatoria, en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario, contado a partir del día siguiente de solucionado el incidente, el mismo que contendrá como mínimo la siguiente información:

- ✓ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- ✓ Personal que se asignó para la solución del mismo.
- ✓ Problemas que se presentaron durante la solución del incidente.
- ✓ Documentación adjunta de los cambios realizados.
- ✓ Recomendaciones y/o medidas preventivas para evitar reincidir en el problema.
- ✓ Fecha y hora de inicio del incidente.
- ✓ Fecha y hora de fin del incidente.
- ✓ Duración del incidente.
- ✓ Imputabilidad.
- ✓ Número de caso del contratista.

7. LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN.

7.1 Lugar:

El lugar donde se ejecutará el servicio será en la Sede Central del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja - Lima.

7.2 Plazos:

7.1.1 Implementación del servicio

La implementación del servicio se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado a partir del día siguiente de aprobado el plan de trabajo.

7.1.2 Operatividad del servicio

La operatividad del servicio se realizará durante un plazo de 730 días calendarios (equivalente a 24 meses), contado a partir del día siguiente de otorgada la conformidad del entregable de la implementación del servicio.

8. ENTREGABLES:

El contratista presentará **los entregables**, de manera física, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja - Lima, en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigido a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), en forma impresa y digital en CD o DVD (dos juegos).

Cabe precisar que, el contratista podrá presentar **los entregables**, de manera digital, a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

La MPV-MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos. Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas durante los siete (07) días de la semana se consideran presentados en ese mismo día.

Los entregables consisten en la siguiente información:

8.1 Para la implementación del servicio (informe).

El Contratista deberá presentar un informe conteniendo la siguiente información:

- a) Actividades realizadas durante la implementación del servicio, conteniendo la documentación completa de los aspectos críticos involucrados en la implementación del servicio, además de las imágenes que manifiesten la correcta instalación, configuración, rotulado y etiquetado.
- b) Actas del protocolo de pruebas de la operatividad del servicio implementado, incluyendo las pruebas de la plataforma tecnológica proporcionada por el CONTRATISTA, que evidencien el cumplimiento de los numerales 6.2 y 6.3 del presente Término de Referencia, referente a la instalación y configuración del: (i) Software de Gestión de Centro de Contacto, (ii) Central Telefónica, (iii) IVR (Respuesta de Voz Interactiva), (iv) Colas de Llamadas, (v) Módulo de Monitor, (vi) Módulo de Supervisor, (vii) Módulo de Agente, (viii) Módulo de Grabación, (ix) Módulo de encuestas, (x) Canales Digitales (Email, WebChat y WhatsApp), (xi) Módulo de Reportes y (xii) funcionamiento de los Auriculares.
- c) Manuales de operación del uso de las interfaces de los módulos de agente y supervisor.
- d) Procedimiento de escalamiento para la atención de incidentes presentados en el servicio.
- e) Indicación de número telefónico y correo electrónico para contactar a la mesa de ayuda para la atención de incidentes.

Plazo: El contratista presentará el informe en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de culminado la implementación del servicio.

8.2 Para la operatividad del servicio (informe mensual).

El Contratista deberá presentar un informe mensual conteniendo la siguiente información:

- a) Reporte de la prestación del servicio mensual, en base a la disponibilidad de configuración del servicio y del funcionamiento de los módulos de la plataforma tecnológica.
- b) Reporte de la relación y detalle de incidentes presentados durante la prestación del servicio mensual, considerando los parámetros establecidos en el numeral 6.7 del presente Término de Referencia.
- c) Los cambios realizados sobre la configuración del IVR.
- d) Detalle de la gestión de los canales de comunicaciones, que incluye:
 - Reporte del registro de comunicaciones entrantes.
 - Reporte del registro de descanso por Agente.
 - Reporte del registro de llamadas Abandonadas.
 - Reporte del registro de tiempo en cola.
 - Reporte del registro de comunicaciones por Agente.
 - Reporte del registro de comunicaciones General.
 - Indicadores de las encuestas de todos los canales.

Plazo: El contratista presentará el informe mensual en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de culminada la ejecución de la prestación del servicio mensual.

9. RECURSOS Y REQUISITOS A SER PROVISTO POR EL CONTRATISTA

9.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA:

- El servicio es a todo costo, para lo cual el contratista deberá, contar con los recursos de hardware, cables UTP CAT-6 y el equipamiento necesario para la implementación del servicio, para el correcto funcionamiento con la central telefónica IP del MINEDU.
- Debe proporcionar el servidor o servidores físicos rackeables y/o gateway's y/o appliance's que formen parte del servicio.
- El servidor físico de grabación debe contar con una capacidad de almacenamiento de 500 GB (como mínimo) durante el plazo de operatividad del servicio.
- Asumir por completo con todos los materiales, accesorios, componentes, configuraciones, licencias, pruebas y soportes requeridos que garanticen la implementación y operatividad de la plataforma tecnológica hasta el puerto de la central telefónica IP del MINEDU (a excepción de lo declarado explícitamente como recurso a ser provisto por el MINEDU, en el numeral 11).

9.2 PERSONAL REQUERIDO⁵

9.2.1 UN (01) ESPECIALISTA EN INSTALACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS – Personal clave

Actividades:

Realizará la instalación, implementación y configuración de la plataforma tecnológica para la línea telefónica de atención de casos reportados de violencia escolar del Ministerio de Educación.

⁵ En caso que el personal propuesto sean Ingenieros, y en concordancia con el artículo N° 1 de la Ley 28858, los Ingenieros, deberán estar colegiados y encontrarse habilitados por el Colegio de Ingenieros del Perú para el ejercicio profesional. En ese sentido, la colegiatura y habilitación de los profesionales se requerirá para el inicio de su participación efectiva en el contrato, tanto para aquellos titulados en el Perú o en el extranjero y no en un momento anterior. Para tal efecto, el contratista deberá presentar la colegiatura y el certificado de habilidad del (los) ingeniero(s) como parte de la documentación del plan de trabajo.

Perfil mínimo:

En la sección "Requisitos de Calificación", del presente requerimiento, se establecen los requisitos de "Formación académica del Personal Clave" y "Experiencia del Personal Clave", que serán calificadas en la fase del procedimiento de selección.

9.2.2 UN (01) JEFE DE PROYECTO – Personal no clave**Actividades:**

Realizará la supervisión, seguimiento y monitoreo de la instalación y configuración de la plataforma tecnológica para la correcta implementación de la plataforma.

El jefe de proyecto no podrá ser especialista, ya que el jefe de proyecto tendrá una labor distinta al de éste.

Perfil mínimo:**a) Formación académica:****Requisitos:**

Se requiere "Bachiller universitario" o "Título profesional universitario" en: (i) ingeniería de sistemas y/o (ii) ingeniería informática y/o (iii) ingeniería electrónica y/o (iv) ingeniería industrial y/o (v) ingeniería de redes y comunicaciones y/o (vi) ingeniería de sistemas e informática y/o (vii) ingeniería de computación e informática y/o (viii) ingeniería de telecomunicaciones, del personal no clave requerido como jefe de proyecto.

Acreditación:

Copia simple del diploma del bachiller universitario o título profesional universitario requerido.

b) Experiencia:**Requisitos:**

Mínimo un (01) año de experiencia en la supervisión y/o seguimiento y/o monitoreo de la implementación y/o instalación y/o configuración referidos a: (i) centrales telefónicas y/o (ii) redes de fibra óptica y/o (iii) equipos de red y/o (iv) red de datos y/o (v) red de interconexión y/o (vi) soluciones de call center y/o (vii) soluciones contact center, del personal no clave requerido como jefe de proyecto.

Acreditación:

Copia simple de cualquiera de los siguientes documentos: (i) 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.

Importante:

El contratista deberá de presentar la **documentación relacionada al personal**, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja – Lima en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigido a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Datos del Especialista en Instalación, Implementación y Configuración De Plataformas Tecnológicas (personal clave) propuesto en el procedimiento de selección: Indicando cargo, nombres y apellidos, número de D.N.I.
- ✓ Datos del Jefe de Proyecto (personal no clave) a proponer: Indicando cargo, nombres y apellidos y números de D.N.I., número de celular y correo electrónico, para las coordinaciones durante la ejecución de la prestación del servicio.
- ✓ Acreditación del perfil mínimo (formación académica y experiencia) del Jefe de Proyecto (personal no clave), los mismos que serán evaluados por la DIGE y de corresponder serán aprobados en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibida la documentación.

Plazo: El contratista presentará la **documentación relacionada al personal** en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

9.2.3 REEMPLAZO DE PERSONAL

En el caso que se reemplace al personal propuesto, durante el plazo de prestación del servicio, el reemplazo propuesto debe contar con iguales o superiores características que las solicitadas en el requerimiento. Para tal efecto, el contratista presentará, de manera física, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja – Lima, en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigida a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), la documentación que acredite el cumplimiento del perfil mínimo del reemplazo propuesto⁶.

La documentación del perfil mínimo será aprobada por la DIGE en un plazo máximo de dos (02) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibida la documentación, comunicándose la Aprobación al contratista vía correo electrónico. En caso de existir observaciones, la DIGE las comunicará al contratista, dentro del plazo señalado, solicitándole su subsanación en un plazo máximo de dos (02) días calendarios, contado a partir del día siguiente de notificado el correo electrónico con las observaciones correspondientes.

Asimismo, el reemplazante deberá asumir sus funciones a partir del día siguiente de comunicada al contratista la aprobación de la documentación del perfil mínimo.

10. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- 10.1 El contratista deberá acatar y cumplir en su desempeño con las normas de seguridad y Norma de Administración de los incidentes de seguridad y Norma de clasificación y manejo de la información, aprobadas por el MINEDU mediante Resolución Ministerial N° 710-2015-MINEDU.
- 10.2 El contratista sostendrá reuniones presenciales en la sede central del MINEDU con el personal de la DIGE y de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC) para coordinar el desarrollo de las actividades de la prestación del servicio. Cabe precisar, que la comunicación y/o coordinación con el contratista se realizará desde la cuenta de correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe.
- 10.3 El contratista será responsable y asumirá los gastos por cualquier daño o perjuicio que afecte a las instalaciones y/o bienes del MINEDU o a terceros, causados durante el desarrollo de la ejecución de la prestación del servicio; debiendo éste subsanar en forma inmediata los daños ocasionados.
- 10.4 El contratista es responsable de la configuración del sistema operativo de la plataforma tecnológica y de la base de datos utilizada por ésta.

11. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR EL MINEDU:

- 11.1 El MINEDU brindará al contratista todas las facilidades de acceso, a su personal, a las instalaciones del MINEDU para realizar la implementación del servicio.
- 11.2 El MINEDU remitirá, al día siguiente de suscrito el contrato y mediante correo electrónico, la "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación" y "Directiva para la Administración de los Recursos Informáticos del Ministerio de Educación", aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 710-2015-MINEDU.
- 11.3 Las configuraciones de la central telefónica IP del MINEDU que conlleven la puesta en marcha del servicio solicitado serán responsabilidad del MINEDU.
- 11.4 El MINEDU proporcionará las tipificaciones a considerar en el formulario de gestión.

⁶ Cabe precisar que el proveedor podrá presentar la documentación del perfil mínimo, de manera digital, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

La MPV-MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos. Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas durante los siete (07) días de la semana se consideran presentados en ese mismo día.

- 11.5 El MINEDU proporcionará las condiciones técnicas para la puesta en operación del servicio solicitado:
- Plan de marcado.
 - PCs y la infraestructura de red para el funcionamiento de las aplicaciones Web del sistema.
 - Personal técnico de administración de la central telefónica IP del MINEDU para facilitar la Integración con la plataforma tecnológica propuesto por el contratista.
 - Parámetros del correo institucional por cada campaña para la correcta comunicación con el servicio de correo del MINEDU.
 - Direccionamiento IP para la implementación y operatividad de la plataforma tecnológica.
 - Acceso VPN para la atención d'e incidencias de forma remota.
 - Acceso a internet a demanda para los equipos físicos del contratista.
 - Número telefónico para usar como acceso de WhatsApp.
 - Dominio y certificado para el servidor.
- 11.6 Configuración de los permisos a nivel de los firewalls perimetrales del MINEDU para la publicación del WebChats de SÍSEVE.
- 11.7 El MINEDU proveerá la línea telefónica mediante troncal SIP con 12 canales de voz, el cual se debe conectar a la plataforma tecnológica.
- 11.8 El MINEDU, proporcionará espacio físico adecuado en los gabinetes de comunicaciones, aire acondicionado, puertos de red LAN, suministro eléctrico 220 VAC 50-60 Hz, para los equipos a ser instalados por el contratista.

12. SUBCONTRATACIÓN

No se aceptará subcontratación.

13. CONFIDENCIALIDAD

El CONTRATISTA se compromete a mantener absoluta reserva, confidencialidad y a no informar, publicar, registrar, ni comunicar, total o parcialmente, a terceros distintos a las personas autorizadas por la Dirección de Gestión Escolar del MINEDU, toda información que le sea proporcionada por el MINEDU y se genere producto de la prestación del servicio.

El CONTRATISTA se obliga a adoptar todas las medidas de seguridad para que su personal que se encuentre involucrado en la prestación del servicio, conserve la reserva y confidencialidad a que se refiere el presente numeral.

14. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL

14.1 Área que coordinará con el contratista:

El área que coordinará con el contratista es la Dirección de Gestión Escolar (DIGE).

14.2 Área responsable de las medidas de control:

El área que supervisará la prestación del servicio es la Dirección de Gestión Escolar (DIGE).

14.3 Área que brindará la conformidad:

La conformidad será otorgada por la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), previo informe técnico de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC). La conformidad será otorgada en un plazo máximo de siete (07) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibido el entregable correspondiente.

15. FORMA DE PAGO

Para la implementación del servicio:

El pago se realizará en una (01) armada equivalente al 16% del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad de la ejecución de la implementación del servicio y su respectivo entregable.

Para la operatividad del servicio:

El pago se realizará en veinticuatro (24) armadas mensuales equivalentes, cada una, al 3.5% del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad de la ejecución de la operatividad del servicio mensual y su respectivo entregable mensual.

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

- ✓ Entregable, emitido por el CONTRATISTA.
- ✓ Documento del director de la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), emitiendo su conformidad.
- ✓ Comprobante de pago, emitido por el CONTRATISTA.

16. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista, en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, de conformidad con lo establecido en el artículo 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

17. OTRAS PENALIDADES

El MINEDU aplicará otras penalidades en los siguientes supuestos:

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Cuando supere el plazo máximo para la <u>transferencia de conocimiento</u> establecido en el numeral 6.5 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de envío del acta de reunión de transferencia de conocimientos al correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe . En caso de exceder del plazo máximo permitido según numeral 6.5, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
2	Por presentar el <u>plan de trabajo</u> fuera del plazo establecido en el numeral 6.6 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación del plan de trabajo en mesa de partes del MINEDU fecha de correo electrónico con el plan de trabajo enviado a la cuenta msuarezc@minedu.gob.pe . Al respecto, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
3	Cuando se supere el tiempo máximo de <u>atención y/o solución de incidentes</u> reportados (*) establecido en el numeral 6.7 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de remisión del correo electrónico a la DIGE conteniendo el informe técnico de la atención y

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
			solución de la incidencia. En caso de exceder del plazo máximo permitido según tiempos establecidos en el numeral 6.7, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
4	Por presentar los documentos correspondientes al <u>entregable</u> fuera del plazo establecido en el numeral 8 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación del entregable en mesa de partes del MINEDU. En caso de exceder el plazo máximo establecido en el numeral 8, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
5	Por presentar la documentación relacionada al personal fuera del plazo establecido en el numeral 9.2 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación de la documentación del personal requerido en mesa de partes del MINEDU. En caso de exceder el plazo máximo establecido en el numeral 9.2, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
6	Por <u>cambiar al personal propuesto</u> sin contar con la autorización previa de la DIGE. (Se aplicará la penalidad por ocurrencia y por personal).	5% de una UIT vigente.	Verificación de cambio en los datos del personal propuesto en correos electrónicos recibidos en la Dirección de Gestión Escolar (DIGE). En tal caso, la DIGE emitirá un informe a la Oficina de Logística.

(*) En caso que los incidentes no sean imputables al contratista, este debe de demostrar de modo objetivo y sustentado, con evidencias, que el tiempo excedente transcurrido para la solución no le resulta imputable. Es decir, en el supuesto que el servicio solicitado pueda verse afectado por causas externas no imputables al contratista, cualquier afectación al servicio será reportado a la central de atención al cliente del contratista a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello signifique un supuesto de penalidad.

18. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes y servicios ofertados por un plazo de doce (12) meses, contado a partir de la última conformidad otorgada por la DIGE.

19. PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19

Para el perfeccionamiento del contrato, el ganador de la buena pro deberá de presentar lo siguiente:

- ✓ Copia del "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo", teniendo en consideración la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024 - "Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 022-2024- MINSA y posteriores modificaciones.

20. ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

21. RESPONSABLE DEL ÁREA USUARIA PARA LAS COORDINACIONES DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Michel Suárez Carrillo (Especialista de Gestión de tecnologías de información y soluciones informáticas-DIGE)

Teléfono 6155800 Anexo 22215

Correo electrónico: msuarezc@minedu.gob.pe

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>UN (01) ESPECIALISTA</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>"Bachiller universitario" o "Título profesional universitario" en: (i) ingeniería de sistemas y/o (ii) ingeniería informática y/o (iii) ingeniería electrónica y/o (iv) ingeniería industrial y/o (v) ingeniería de redes y comunicaciones y/o (vi) ingeniería de sistemas e informática y/o (vii) ingeniería de computación e informática y/o (viii) ingeniería de telecomunicaciones, del personal clave requerido como especialista.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El BACHILLER universitario o TÍTULO profesional universitario requerido, será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: 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 BACHILLER universitario o TÍTULO profesional universitario requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>UN (01) ESPECIALISTA</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo un (01) año de experiencia en implementación y/o instalación y/o configuración referidos a: (i) centrales telefónicas y/o (ii) redes de fibra óptica y/o (iii) equipos de red y/o (iv) red de datos y/o (v) red de interconexión y/o (vi) soluciones de call center y/o (vii) soluciones contact center, del personal clave requerido como especialista.</p> <p><u><i>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</i></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"> 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. 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. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años </div>

	<p><i>anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
B	<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/ 100,000.00 (Cien mil 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>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/ 59,700.00 (Cincuenta y nueve mil setecientos con 00/100 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>Se consideran <u>servicios similares</u> a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de telefonía digital; y/o, - Servicio de telefonía IP; y/o, - Servicio de una plataforma tecnológica; y/o, - Servicio de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte y/o mantenimiento de Call Center; y/o, - Servicio de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte y/o mantenimiento de Contact Center; y/o, - Servicio de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte y/o mantenimiento de Centro de Contacto; y/o, - Servicio de Outsourcing de telefonía Hosteada; y/o, - Servicio de implementación y gestión de soluciones de telefonía corporativa; y/o, - Servicio de implementación y gestión de soluciones de telefonía de central telefónica. <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 pago⁷, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola</p>

⁷ 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".

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

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

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

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

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

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

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

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

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".*