



Firmado digitalmente por:
ULLOA PEREZ Renzo
Guillermo FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/10/2024 18:14:38-0500



Firmado digitalmente por:
CHACHI VILLALBA Rocio
Jocelyn FAU 20254165035 soft
Motivo: Ejecutiva de
Plataforma y Redes de TI
Fecha: 04/10/2024 18:19:55-0500



Firmado digitalmente por:
VEGA QUELOPANA Johanna
Francesca FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/10/2024 18:21:59-0500

TÉRMINOS DE REFERENCIA



Firmado digitalmente por VIVAS
MAURICIO Laura Magaly FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.10.2024 18:17:06 -05:00

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Telefonía Fija.

2. ACTIVIDAD DEL POI VINCULADA AL SERVICIO

El servicio solicitado se encuentra vinculado a la actividad del POI con código AOI00005500839 (Atención de requerimientos de Operación de la Infraestructura y Plataforma Tecnológica).

3. OBJETIVO DEL SERVICIO

Contratar los servicios de una empresa de comunicaciones especializada que provea el servicio de Telefonía Fija; a través de su red de telefonía pública, de manera que facilite a las/los servidoras/es civiles de la ONP recibir y realizar llamadas telefónicas a nivel nacional e internacional a través de la Central Telefónica de la Entidad.

4. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio contribuirá a mejorar la accesibilidad e infraestructura de los servicios que brinda la ONP a los administrados y público en general, permitiéndose identificar como política institucional el mejoramiento de la prestación de servicios, así como el cumplimiento de los fines estratégicos y procesos operativos que tutela la institución, determinando la viabilidad de la modificación contractual a fin de asegurar la calidad de la atención a la ciudadanía, afiliados/as y pensionistas del SNP.

5. BASE LEGAL

- Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD-OSIPTel y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N°286-2018-CD-OSIPTel y sus modificatorias.
- Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°123-2014-CD-OSIPTel y sus modificatorias.



Firmado digitalmente por:
MIO SUCLUPE Oscar FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/10/2024 18:18:44-0500

- Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N°013-93-TCC y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°020-2007-MTC, teniendo en cuenta sus modificatorias.

6. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio deberá contar con las siguientes características mínimas o podrá ofrecer características superiores.

6.1. Descripción:^{1/2/3/4/5/6}

6.1.1. Se requiere contar con una comunicación de voz a través de enlaces SIP Trunk, que permita establecer la comunicación desde la ONP hacia cualquier destino nacional e internacional y viceversa. Dichos enlaces SIP Trunk podrán encontrarse en una infraestructura local o en nube.

6.1.2. Se requiere que los enlaces SIP Trunk cuenten con los siguientes servicios asociados y consideraciones técnicas mínimas:

- El contratista deberá proveer, instalar, configurar y brindar soporte, a todo costo, la siguiente cantidad de enlaces:^{7/8}

¹ Absolución de la consulta específica N°12, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
Se aclara que, el requisito de efectuar la portabilidad numérica es imprescindible para la ONP, dado que el número principal (634-2222) es el único con el que cuenta la ONP para la atención al ciudadano. Asimismo, se confirma que, la portabilidad numérica será viable siempre y cuando se encuentren al día los pagos al proveedor anterior, por lo que la numeración no debería perderse.

² Absolución de la consulta específica N°13, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
Se aclara que la bolsa de minutos descrita en las bases integradas del servicio se encuentra definida en minutos.

³ Absolución de la consulta específica N°14, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
Se aclara que la bolsa mensual de minutos que brindará el proveedor no deberá contar con ningún tope de bloqueo, dado que se trata de un servicio cuya duración es por tres (03) años y la cantidad de minutos en total (según cada destino) será usada en función a la necesidad operativa que tenga la ONP.

⁴ Absolución de la consulta específica N°15, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
Se aclara que la numeración portada a la red del postor no se portará a otro proveedor durante la vigencia del contrato.

⁵ Absolución de la consulta específica N°16, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
Se aclara que, en caso de traslados de Sedes, la Entidad asumirá los costos de reinstalación del servicio.

⁶ Absolución de la consulta específica N°17, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
Se precisa que toda actividad relacionada a costos de implementación del servicio, deberá ser asumida al 100% por el proveedor. Asimismo, se complementa lo indicado precisando que, dentro de las instalaciones de los Centros de Datos de la ONP, no existen costos adicionales para que el proveedor instale el cableado que provea para el servicio.

⁷ Absolución de la consulta específica N°1, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:
Se confirma que el espacio para los equipos del proveedor en el Data Center de Canvia será responsabilidad de la ONP, es decir, los equipos del proveedor serán instalados en el gabinete que arrienda la ONP a CANVIA.

⁸ Absolución de la consulta específica N°2, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:
Se precisa que toda coordinación relacionada a la implementación del servicio será realizada únicamente con

TIPO DE ENLACE	UBICACIÓN DE CENTRO DE DATOS	DIRECCIÓN	CANTIDAD DE ENLACES
SIP Trunk	Site Principal ONP	Jr. Chota 998 esquina Jr. Ilo 450, Cercado de Lima	01
SIP Trunk	Site Contingencia ONP	Jr. Bolivia 109, Cercado de Lima – Sótano 1	01
TOTAL			02

A modo informativo, actualmente existe un enlace de interconexión entre el Site Principal ONP y Site Contingencia ONP.

- Los enlaces deben encontrarse configurados tanto de entrada como de salida, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Los enlaces del Site principal y Site de contingencia deberán provenir desde nodos distintos, mantener el mismo número de cabecera y en el esquema activo – activo.
- El ancho de banda de cada enlace deberá tener la capacidad de soportar 695 llamadas/sesiones concurrentes como mínimo por enlace. Es decir, entre los 2 enlaces deberán soportar 1390 sesiones concurrentes como mínimo.
- El tráfico de llamadas entrantes y salientes de los dos (02) enlaces se encontrarán funcionando permanentemente.
- El contratista deberá brindar, como mínimo entre los dos (02) enlaces, la siguiente cantidad mensual aproximada de minutos en llamadas en cualquier horario (a fijos, móviles, destinos nacionales e internacionales) de acuerdo con el siguiente detalle:

CONSUMO MENSUAL APROXIMADO DE MINUTOS DE TELEFONÍA FIJA				
	FIJO LOCAL	FIJO MOVIL	FIJO NACIONAL	FIJO INTERNACIONAL
TOTAL MENSUAL	41285	85364	27785	14150

Para ello, el contratista podrá ofrecer bolsas de minutos fijas o ilimitadas para los diferentes destinos descritos en el cuadro precedente, sin costo adicional para la Entidad.

6.1.3. La ONP será responsable de la Central Telefónica, software de

personal de la ONP. En tal sentido, los datos del personal de contacto por parte de la ONP serán remitidos al inicio de la etapa de implementación del servicio.

tarificación, así como del ambiente de centro de cómputo del Site Principal y Contingencia para su custodia. A manera informativa, se indica que la solución actual de Central Telefónica es FreePBX, basado en Asterisk (Versión FreePBX 15.0.16.81). De ser necesario, el proveedor podrá realizar las visitas que considere pertinentes a los ambientes de Centro de Cómputo, para ello, dichas visitas deberán ser coordinadas con la ONP con una anticipación de setenta y dos (72) horas.^{9/10/11}

En adición a lo señalado, la ONP brindará un puerto Ethernet disponible en cada Centro de Datos teniendo en consideración que el esquema de alta disponibilidad para garantizar el Servicio de Telefonía Fija será responsabilidad del Contratista.

6.1.4. Implementación del servicio (Instalación, Configuración y Activación)

6.1.4.1 El contratista deberá brindar por completo todo el equipamiento necesario (equipos, cableado, conectores, interfaces) para garantizar el correcto funcionamiento/establecimiento de llamadas y operatividad en general del servicio hasta la Central Telefónica FreePBX (el cual es propiedad de ONP) en el site principal y el site de contingencia de la ONP. Cabe señalar que el Contratista no podrá reutilizar infraestructura existente que posea en los Centros de Datos de la ONP, según corresponda.^{12/13}

6.1.4.2 Asimismo, de ser el caso que, durante la ejecución del

⁹ **Absolución de la consulta específica N°3, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:**

Se confirma lo siguiente:

- (i) La Central Telefónica FreePBX soporta el protocolo SIP V2 (RFC3261).
- (ii) Se utilizan los códecs de voz G711(a/u) y/o G729 para las llamadas entrantes y salientes hacia la PSTN.
- (iii) El flujo de llamadas corresponde a actividades administrativas y también de Call Center.

¹⁰ **Absolución de la consulta específica N°4, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:**

Se precisa que en cada sede (Site Principal y Site Contingencia) se cuenta con una Central Telefónica FreePBX, basada en Asterisk (Versión FreePBX 15.0.16.81).

¹¹ **Absolución de la observación específica N°23, realizada por el postor GTD PERÚ S.A.:**

Se confirma que la ONP es responsable de las configuraciones necesarias en sus plataformas: Asterisk y Call Manager.

¹² **Absolución de la consulta específica N°5, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:**

No se confirma que todo el equipamiento necesario para la provisión del servicio sea nuevo ni de primer uso y de tecnología vigente. Cabe mencionar que, el contratista no podrá reutilizar infraestructura existente que posea en los Centros de Datos de la ONP, según corresponda.

¹³ **Absolución de la observación específica N°22, realizada por el postor GTD PERÚ S.A.:**

No se confirma que todo el equipamiento necesario para la provisión del servicio sea nuevo ni de primer uso y de tecnología vigente. Cabe mencionar que, el contratista no podrá reutilizar infraestructura existente que posea en los Centros de Datos de la ONP, según corresponda.

servicio, la ONP efectuó una migración de Central Telefónica (PBX) hacia otra solución local o nube (Cisco, Asterisk, Amazon, Teams, entre otros), el servicio de telefonía fija mediante SIP Trunk a brindar por el contratista deberá considerar todas las licencias (en el caso aplique) y los recursos de hardware y software necesarios a fin de que el servicio no se vea impactado y no genere costos adicionales a la ONP. Cabe señalar que, la migración de la Central Telefónica (en el caso aplique) sería comunicada por la Entidad para que el Contratista lo implemente, configure y habilite en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario. Asimismo, dicho cambio se efectuaría solo una vez durante toda la ejecución del servicio.¹⁴

- 6.1.4.3 Para realizar trabajos de implementación del Servicio de Telefonía Fija dentro de las instalaciones del Site Principal y Contingencia de la ONP, se gestionarán los accesos necesarios; para ello, toda solicitud de acceso deberá ser coordinada con al menos setenta y dos (72) horas de anticipación.
- 6.1.4.4 La instalación y configuración de los enlaces SIP TRUNK (02 enlaces) de entrada y salida es responsabilidad del Contratista. Se precisa que la configuración solicitada, podrá ser aplicada tanto en la tecnología SIP o superior (manteniendo la configuración solicitada).
- 6.1.4.5 En el caso de que se necesite realizar obras civiles dentro o fuera del Site Principal o Contingencia de la ONP, deberán ser realizados por el contratista a todo costo. Lo indicado aplica para cualquier tipo de ambiente/oficina que no forme parte de la ONP.
- 6.1.4.6 La ONP realizará las gestiones necesarias para brindarle al contratista todos los accesos necesarios dentro de sus instalaciones, ya sea en la Site Principal o Contingencia.
- 6.1.4.7 El contratista será responsable del mantenimiento, gestión, administración y de las conexiones físicas (cableado, conectores físicos entre otros) desde el equipamiento que considere necesario en la solución hasta el equipo de red al cual se encuentre conectado la Central Telefónica de la ONP.
- 6.1.4.8 El contratista deberá entregar un Plan de Implementación del Servicio de Telefonía Fija. Dicho plan deberá contar con un cronograma (incluyendo los mantenimientos preventivos),

¹⁴ Absolución de la consulta específica N°6, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:

Se precisa que la ONP evaluará las consideraciones técnicas que correspondan a su propia infraestructura para asegurar la correcta integración.

actividades a desarrollar, diagrama/topología del servicio, responsables y riesgos; el plan tendrá que ser entregado en un plazo máximo de diez (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato. La entidad tiene un plazo máximo de cinco (05) días calendario para aprobar el plan de implementación.

6.1.4.9 Para la implementación del servicio, el contratista tendrá como máximo sesenta (60) días calendario (a partir del día siguiente de brindada la conformidad por parte de la ONP al “Plan de Implementación del Servicio de Telefonía Fija” enviado por el contratista) para instalar todo el equipamiento y conexiones correspondientes. En ese sentido, finalizada la implementación del servicio, el contratista y la Oficina de Tecnologías de la Información firmarán un “Acta de Inicio de Servicio”. Dicha acta se firmará dentro de los tres primeros días calendario de haberse concluido con la implementación del servicio.¹⁵

6.1.4.10 Asimismo, al culminar la implementación del servicio, el contratista deberá presentar un Informe Final detallando las actividades ejecutadas (adjuntando evidencias) y las actas de entrega de los equipos instalados en la ONP precisando: descripción, marca, color, modelo, número de serie y cantidad. Este informe, así como las actas serán remitidos en un plazo máximo de cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminada la instalación de todo el equipamiento indispensable para asegurar el servicio de Telefonía Fija en las instalaciones de la ONP. La ONP evaluará y comunicará la aceptación u observaciones del Informe Final al contratista en un plazo de cinco (05) días calendario de haber sido recibido.

6.1.4.11 El contratista deberá brindar una cabeza de números colectivos “Hunting” que permita acceder a un grupo de líneas de usuarios con un número principal.

6.1.4.12 El servicio deberá proveer la marcación directa de extensión hacia los DID's que proporcionará el Contratista.¹⁶

¹⁵ Absolución de la consulta específica N°7, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:

No se confirma que el servicio se podrá implementar en un plazo del 90 días. Se precisa que el alcance y condiciones establecidos en el presente requerimiento se han establecido de acuerdo a la necesidad de la Entidad. Sin perjuicio a ello, es importante indicar que, durante la etapa de indagación de mercado se ha evidenciado la existencia y la pluralidad de postores al procedimiento de selección, por lo que se ratifica las condiciones referidas al plazo de implementación.

¹⁶ Absolución de la consulta específica N°8, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:

Se precisa que la marcación directa de extensión de los DID's, recuperación y retención de llamadas forma parte de las configuraciones y funcionalidades de la Central Telefónica. Asimismo, dichas funcionalidades no deberán tener ningún tipo de restricción por parte del proveedor para su uso por parte de la ONP.

- 6.1.4.13 Señalización de usuario a usuario (facilidad que permite la identificación de llamadas entrantes/salientes).¹⁷
- 6.1.4.14 Retención y recuperación de llamadas (debe permitir continuar con las funcionalidades, brindadas por la Central Telefónica de la ONP).¹⁸
- 6.1.4.15 Se requiere que el contratista mantenga el número actual de cabecera de hunting 634-2222 (portabilidad numérica). Para iniciar el trámite de portabilidad numérica, la entidad proporcionará al contratista los siguientes documentos en un plazo no mayor de diez (10) días calendario de suscrito el contrato.
- Relación de líneas a portar
 - Constancia de no adeudo emitida por su operador actual
 - Último recibo de su operador actual cancelado a la fecha
 - Constancia de pago de este último recibo
 - Formato de Portabilidad firmado
- 6.1.4.16 El contratista deberá usar la misma cabecera de hunting del Site Principal, en el Site de Contingencia de la ONP.
- 6.1.4.17 A modo informativo, actualmente la ONP utiliza 200 DID distribuidos en los siguientes segmentos:

Segmento 1	634-2200 al 634-2299
Segmento 2	634-2300 al 634-2399

Para este servicio, se requiere que el contratista pueda proporcionar la cantidad de DID de acuerdo con el requerimiento de canales concurrentes (695 canales) manteniendo los segmentos mencionados en el presente numeral, los cuales deberán considerar el esquema redundante de la cabecera.

- 6.1.4.18 Debe tener la capacidad de realizar la restricción de llamadas LDN, LDI y salida 0808, según requerimiento de la ONP.
- 6.1.4.19 El contratista bajo los principios de neutralidad, no discriminación, igualdad de acceso y libre y leal competencia

¹⁷ Absolución de la consulta específica N°9, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:

Se confirma que la marcación directa de extensión de los DID's, recuperación y retención de llamadas forma parte de las configuraciones y funcionalidades de la Central Telefónica. Asimismo, dichas funcionalidades no deberán tener ningún tipo de restricción por parte del proveedor para su uso por parte de la ONP.

¹⁸ Absolución de la consulta específica N°10, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:

Se confirma que la marcación directa de extensión de los DID's, recuperación y retención de llamadas forma parte de las configuraciones y funcionalidades de la Central Telefónica. Asimismo, dichas funcionalidades no deberán tener ningún tipo de restricción por parte del proveedor para su uso por parte de la ONP.

promovidos por OSIPTEL, se compromete a permitir o restringir el acceso a los servicios de Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional de otras operadoras de la competencia a consideración de la ONP.

- 6.1.5.** La propuesta debe incluir el compromiso de facilitar toda información solicitada por la ONP referente a consumos desagregados, sin costo alguno y al finalizar el periodo de facturación mensual.
- 6.1.6.** El contratista deberá remitir de forma mensual, mediante mesa de partes virtual (indicado en el numeral 7), un reporte que incluya:
- Reporte mensual de consumo de minutos efectuados por la Entidad (en excel) detallando: fecha, hora, número de origen, número de destino, operador destino, tipo de destino, duración en minutos, duración en segundos, costo de la llamada y si la llamada fue establecida.
 - Reporte mensual de consumo de sesiones/canales concurrentes durante el periodo ejecutado detallando el consumo por hora, día, semana y mes.
 - Reporte mensual de disponibilidad del servicio y los tiempos de atención de requerimientos y averías.

Lo descrito anteriormente deberá ser entregado en un plazo no mayor a diez (10) días calendario luego de cerrado cada ciclo de facturación.

- 6.1.7.** Una vez culminado el plazo contractual, el contratista deberá desmontar y retirar todos los equipos y cables de interconexión de su propiedad, sin generar gastos adicionales a la ONP en un plazo máximo de treinta (30) días calendario. El retiro de dichos equipos y cables se realizará previa coordinación con la Entidad, en caso de no retirarlo en el plazo señalado, la ONP no será responsable de la permanencia de los equipos en la Entidad.
- 6.1.8.** La ONP deberá tener acceso gratuito a los servicios de emergencia.
- 6.1.9.** No existirá costo de conexión por llamadas, así como tampoco por llamadas perdidas.
- 6.1.10.** El contratista está obligado a mantener las mismas tarifas hasta la finalización del contrato, en este sentido, no proceden reajustes.
- 6.1.11.** El contratista deberá realizar el/los mantenimiento(s) preventivo(s) que considere conveniente con el fin de garantizar la correcta

operatividad de sus equipos durante toda la ejecución del servicio. Luego de efectuado el mantenimiento preventivo, se deberá presentar el informe técnico respectivo dirigido a la Oficina de Tecnologías de la Información adjuntando las evidencias del mantenimiento realizado dentro de los primeros quince (15) días calendario de culminado el mantenimiento.

- 6.1.12.** El contratista brindará el servicio de mantenimiento correctivo sin límite de intervenciones ni de repuestos, para corregir un desperfecto y retornar los equipos a su estado operativo, siempre cuando el desperfecto de los equipos se deba a fallas producidas por su uso normal o, en su defecto, fallas imputables al contratista. De efectuarse el mantenimiento correctivo, también se deberá presentar el informe técnico respectivo dirigido a la Oficina de Tecnologías de la Información dentro de los primeros quince (15) días calendario de culminado el mantenimiento.

6.2. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

6.2.1. Alcance

Cobertura del servicio

La cobertura del servicio será durante las 24 horas del día durante toda la ejecución del servicio (1095 días calendario).

Disponibilidad del servicio

El porcentaje de disponibilidad mínimo solicitado es de 99.72% mensual, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{DISPONIBILIDAD: } (1 - \frac{\text{Tiempo total de caída mensual en minutos}}{\text{Total de minutos en el mes}}) * 100\%$$

Se entiende por “caída” a la interrupción del servicio, desde que la ONP reporta la incidencia vía llamada telefónica o correo al contratista y se le asigna un ticket de atención, hasta la subsanación de la misma a satisfacción de ONP.

6.2.2. Gestión del servicio

El contratista deberá ofrecer un Centro de Gestión, es decir, un único punto de contacto con la ONP para el reporte de fallas, atención de nuevas solicitudes o el tratamiento de reclamos. El punto de contacto deberá ser un número telefónico y/o correo electrónico, el cual no implicará un costo adicional para que la ONP solicite cualquiera de

las siguientes casuísticas: requerimientos, incidentes, consultas y/o reclamos. En el caso el contratista brinde un número telefónico, las llamadas al número brindado por el contratista no deberán generar ningún costo para la ONP. Cabe precisar que el Centro de Gestión deberá encontrarse disponible a nivel nacional para su contacto.

6.2.3. Tiempo de Respuesta de los Requerimientos

El tiempo de respuesta máximo para la atención de cualquier requerimiento que tenga la ONP será de veinticuatro (24) horas dentro del horario de atención del Call Center/Centro de Gestión, contadas desde que la ONP lo reporta al Call Center/Centro de Gestión y se genera un ticket de atención. Dicha comunicación será solicitada a través de correo electrónico o por teléfono. En el tiempo señalado, el proveedor enviará la información necesaria y/o avance para la solución del requerimiento.

6.2.4. Tiempo de Respuesta de las Atenciones – Averías¹⁹

El tiempo de respuesta máximo será de cuatro (4) horas para la atención y subsanación de una avería relacionada al servicio, contadas desde que la ONP lo reporta al Call Center/Centro de Gestión, para ello, el contratista asignará un ticket de atención, el cual permitirá a la ONP realizar el seguimiento correspondiente de la avería hasta la subsanación de la misma.

¹⁹ Absolución de la consulta específica N°11, realizada por el postor América Móvil Perú S.A.C.:

Se aclara que, de la consulta referida no se puede desprender el tiempo adicional que requiere el participante. Sin perjuicio a ello, al ser un canal de comunicación prioritario con el que cuenta la Entidad para la atención al ciudadano y salvaguardar la correcta ejecución de la presente contratación, se ratifica el tiempo de respuesta de las atenciones - averías.

7. ENTREGABLES

Nro.	Entregable	Tipo	Forma de entrega *	Criterio de aceptación	Plazo
1	Plan de Implementación del Servicio de Telefonía Fija	Plan	Virtual (Mesa de partes)	Documento que evidencie lo exigido en los términos de referencia en el numeral 6.1.4.8.	Diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato
2	Informe Final de la Implementación del Servicio	Informe	Virtual (Mesa de partes)	Documento que muestre las actividades ejecutadas (adjuntando evidencias) para la instalación de todo el equipamiento indispensable para asegurar el servicio de Telefonía Fija en las instalaciones de la ONP.	Cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminada la instalación de todo el equipamiento.
3	Actas de entrega de los equipos instalados	Acta	Virtual (Mesa de partes)	Documento que detalle el cumplimiento del numeral 6.1.4.10.	Cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminada la instalación de todo el equipamiento.
4	Reporte mensual de disponibilidad del servicio y los tiempos de atención de requerimientos y averías	Reporte	Virtual (Mesa de partes)	Documento que detalle el cumplimiento del numeral 6.1.6	En forma mensual. Dentro de los primeros diez (10) días calendario de concluido el periodo de facturación.
5	Reporte mensual de consumo de minutos efectuados por la Entidad	Reporte	Virtual (Mesa de partes) (en formato .xls)	Documento que detalle el cumplimiento del numeral 6.1.6	En forma mensual. Dentro de los primeros diez (10) días calendario de concluido el periodo de facturación.
6	Reporte mensual de consumo de sesiones/canales concurrentes	Reporte	Virtual (Mesa de partes) (en formato .xls)	Documento que detalle el cumplimiento del numeral 6.1.6	En forma mensual. Dentro de los primeros diez (10) días calendario de concluido el periodo de facturación.

7	Informe técnico del mantenimiento preventivo o correctivo ejecutado.	Informe Técnico	Virtual (Mesa de partes)	Documento que detalle el cumplimiento del numeral 6.1.11 y/o 6.1.12, en el caso aplique.	Dentro de los primeros quince (15) días calendario de culminado el mantenimiento.
---	--	-----------------	--------------------------	--	---

* En caso sea de entrega física (mesa de partes) será en la Oficina Principal (Jr. Bolivia 109-Cercado de Lima).
En caso sea de entrega virtual (mesa de partes) será a través del portal: <https://facilita.gob.pe/t/2861>

8. PENALIDADES

8.1 Penalidades por mora en la ejecución en la prestación²⁰

De conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la ONP le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la fórmula establecida en el citado artículo.

8.2 Otras penalidades (De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado)²¹

²⁰ Absolución de la observación específica N°19, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
No se acoge la observación, dado que no se entiende con claridad lo descrito por el postor. Sin perjuicio de lo señalado, se aclara que, en el numeral 8.2 de los términos de referencia, ya se ha definido el procedimiento de aplicación de penalidades, de acuerdo a lo establecido en el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Asimismo, se precisa que se otorgará el plazo razonable para que realice los descargos correspondientes.

²¹ Absolución de la observación específica N°18, realizada por el postor FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:
No se acoge la observación, las condiciones de penalidades han sido definidas y establecidas en función a su criticidad e impacto de incumplimiento del servicio que contratará la ONP. Sin perjuicio a ello, es importante señalar que, durante la etapa de indagación de mercado se ha evidenciado la existencia y la pluralidad de postores al procedimiento de selección bajo los alcances establecidos en los términos de referencia, por lo que se garantiza el cumplimiento de los principios de Libertad de concurrencia e igualdad de trato para todos los postores.

N°	Condición	Cantidad de UIT	Frecuencia	Periodo	Procedimiento
01	Por incumplimiento en el tiempo de respuesta de Requerimientos.	10% de una UIT	Por cada día de retraso	Mensual	La condición de penalidad será verificada a través del ticket generado por parte del Contratista, en el cual se visualizará la fecha/hora de inicio hasta la atención de la solicitud/requerimiento comprobado por el contacto autorizado de la ONP.
02	Por incumplimiento en el tiempo de respuesta de las Atenciones – Averías (por cada enlace)	10% de una UIT	Por cada hora de retraso	Mensual	La condición de penalidad será verificada a través del ticket generado por parte del Contratista, en el cual se visualizará la fecha/hora de inicio hasta la solución de la avería comprobado por el contacto autorizado de la ONP.
03	Por incumplimiento en la presentación de cualquier entregable descrito en el numeral 7. Entregables.	25% de una UIT	Por cada día de retraso	Por única vez, a excepción de los entregables N°04, 05 y 06, los cuales tendrán un periodo mensual.	El total de días de retraso se contabiliza desde el día siguiente de la finalización del plazo establecido para cada entregable. El incumplimiento se debe contabilizar de manera independiente, es decir, por cada uno de los entregables.
04	Por incumplimiento en la implementación del Servicio de Telefonía Fija	25% de una UIT	Por cada día de retraso	Por única vez	El total de días de retraso se contabiliza desde el día siguiente de la finalización del plazo aprobado por la ONP en el plan de implementación presentado por el Contratista.

(*) La UIT será la vigente al momento de incurrir en el supuesto de aplicación de penalidad

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo de implementación: Será de sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de aprobado el plan de implementación del servicio. Luego de culminada la implementación, se firmará un Acta de Inicio del Servicio.

El plazo total: El servicio será ejecutado por el periodo de mil noventa y cinco (1095) días calendario; contabilizados a partir del día siguiente de suscrita el Acta de Inicio del Servicio.

El Acta de Inicio del servicio deberá ser suscrita por el contratista y el Ejecutiva/o del equipo de Plataforma y Redes de la OTI.

10. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para el caso del Servicio Telefonía Fija para la ONP, la prestación se realizará:

Centro de Datos – Site Principal: ubicada en Jr. Chota 998 esquina Jr. Ilo 450, Cercado de Lima

Centro de Datos – Site Contingencia: ubicada en Jr. Bolivia 109, Cercado de Lima – Sótano 1.

11. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

No aplica

12. FORMA DE PAGO

La ONP realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales, dentro de los diez (10) días calendario posterior a la conformidad emitida, de acuerdo con la facturación del contratista, la misma que estará sujeta a revisión del área usuaria, durante toda la ejecución del servicio.

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

- ✓ Informe del/la Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes de la Oficina de Tecnologías de la Información emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Entregables mensuales, según numeral 7.

Dicha documentación deberá ser presentada a la Mesa de Partes (Presencial o Digital) según corresponda.

- En caso sea de manera presencial será en la Sede Central Jr. Bolivia 109-Cercado de Lima.
- En caso sea de manera digital será a través del portal web:

13. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El servicio se registrará por el sistema de suma alzada.

14. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad se emite por el Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, previo informe, del/la Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes de la Oficina de Tecnologías de la Información; en un plazo máximo de siete (07) días de prestado el servicio mensual. Asimismo, para la emisión de la conformidad por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, el contratista deberá remitir previamente lo siguiente:

- ✓ Entregables mensuales, según numeral 7.
- ✓ Comprobante de pago

15. PLAZO DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de un (01) año contado a partir de la última conformidad otorgada por la Entidad.

16. ADELANTOS

No aplica.

17. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y DE PROTOCOLOS SANITARIOS

Los documentos descritos a continuación serán entregados por el Contratista a la Oficina de Tecnologías de la Información de forma obligatoria cuando sea necesario el acceso a las instalaciones de la Entidad.

DOCUMENTACIÓN PARA EL INGRESO DE PROVEEDORES A LAS INSTALACIONES DE LA ONP

A. DOCUMENTACIÓN PARA EL INGRESO DE PROVEEDORES ESPORÁDICOS A LAS INSTALACIONES DE LA ONP:

Antes de la ejecución de sus actividades deberán presentar los siguientes documentos:

1. Lista del personal que realizará las labores.
2. Registro de capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, debidamente firmados.
3. Registros de equipos de protección personal (detallando los EPP), debidamente firmados por cada trabajador, de acuerdo con el riesgo expuesto.
4. Matriz IPERC de las actividades que realizarán dentro de las instalaciones, por puesto de trabajo.
5. Constancia de SCTR, en caso la actividad esté considerada en el Anexo N° 05 del D.S. N° 003-98 SA y modificatoria. (de corresponder)
6. Certificado de Aptitud médica ocupacional vigente.

B. DOCUMENTACIÓN PARA LOS PROVEEDORES QUE EJECUTEN O INICIEN SERVICIOS NO ESPORÁDICOS ¹ EN LAS INSTALACIONES DE LA ONP:

B.1 EL PRIMER MES DEL SERVICIO:

1. Lista del personal que realizará las labores.
2. Plan y Programa anual de Seguridad y Salud en trabajo del año en curso.
3. Programa anual de capacitaciones de SST del año en curso.
4. Matriz IPERC (Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles), por puesto de trabajo.
5. Registro de entrega de equipos de protección personal.
6. Registro de Inducción en materia de SST.
7. Certificados de aptitud medico ocupacional (CAMO), cada 2 años en caso la actividad económica del empleador sea de bajo riesgo y de forma anual si es considerada alto riesgo, según la normativa vigente.
8. Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Alto Riesgo SCTR Salud y Pensión, en caso corresponda (el empleador deberá de asegurarse de contratar este seguro de manera mensual).

¹ NO ESPORÁDICO (Servicio con una duración mayor o igual a doce meses)

B.2 DE MANERA SEMESTRAL (Documentación adicional a lo referido en el punto B.1)

1. Informe de la ejecución del Programa anual de capacitaciones de SST (Evidenciar con registros de inducciones, capacitaciones y material de la capacitación).
2. Registro de inspecciones de los equipos implementados y ambientes asignados.
3. Registro de entrega de equipos de protección personal (en caso corresponda)
4. Registro de accidentes e incidentes con sus investigaciones y acciones correctivas omitiendo diagnósticos médicos.
5. Estadísticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
6. Monitoreo de agentes ocupacionales anual (Conclusiones y resultados).

C. INDICACIONES

- La documentación solicitada es solo del personal asignado a las instalaciones de la ONP.
- En caso de haber personal ingresante (nuevo) se deberá presentar toda la documentación solicitada.
- En caso el contratista y/o subcontratista haya iniciado servicios, deberán de regularizar la documentación en un plazo no mayor a 30 días calendarios desde de la recepción del presente documento por parte del área usuaria.
- En caso de ocurrido un accidente / incidente laboral, el área usuaria responsable de la supervisión del servicio deberá comunicar de manera inmediata al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo a los anexos: 2324 y 2326.
- La presentación de los documentos solicitados en los puntos A y B deberán ser enviados a los siguientes correos: lcavero@onp.gob.pe y fmorenoc@onp.gob.pe.

18. ESTRUCTURA DE COSTOS²²

El proveedor deberá presentar una estructura de costos consignando los precios

²² Absolución de la observación específica N°24, realizada por el postor GTD PERÚ S.A:

Se confirma que, en el segundo cuadro de la Estructura de Costos, se hace referencia a presentar el costo mensual por 1 canal de comunicación o línea telefónica adicional. Lo indicado es con el propósito de poder tener los costos asociados para la formulación de Adendas al Servicio.

unitarios y subtotales de su oferta en el anexo de precio de la oferta para la etapa de firma del contrato y que debe considerar como mínimo lo siguiente:

Descripción	Precio Unitario	Cantidad Total de minutos (por 1095 días calendarios)	Sub Total
Costo por minuto para telefonía fijo-fijo local			
Costo por minuto para telefonía fijo-móvil			
Costo por minuto para telefonía fijo-internacional			
Costo por minuto para telefonía fijo-nacional			

Descripción	Costo Mensual	Sub Total
Alquiler de Equipamiento y enlace SIP Trunk para proveer por cada un (1) canal concurrente		

19. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

EL/LA POSTOR/A 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, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL/LA POSTOR/A 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/LA POSTOR/A se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o

prácticas. Para efectos de la comunicación a autoridades competentes, EL/LA POSTOR/A podrá, a su discreción, comunicar directamente a las autoridades competentes, o a la ONP, en cuyo caso seguirá el proceso establecido en la Directiva N° 004 2022 ONP/GG “Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección a el/la denunciante y sanción de las denuncias de mala fe en la Oficina de Normalización Previsional.

Hacemos de conocimiento que la ONP, mediante Resolución Jefatural N° 016-2022-ONP/JF, aprobó la Política Antisoborno y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno, la cual está disponible en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf>

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. CAPACIDAD LEGAL

HABILITACIÓN

REQUISITOS:

- El postor deberá contar con contrato de concesión vigente y/o autorización vigente que expida el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para brindar el servicio de telefonía fija y/o telecomunicaciones a nivel nacional.

Importante

De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.

ACREDITACIÓN:

- Copia del contrato de concesión vigente y/o la autorización vigente emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que el postor pueda brindar el servicio de telefonía fija y/o telecomunicaciones.
- Cabe señalar que para acreditar la autorización del MTC se considerará válido también poder presentar el reporte de concesiones publicado en la web <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/322450-directorio-de-concesionarios-publicos>

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.

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

REQUISITOS:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 200 000.00 (doscientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares en el 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 postores que declaren en el Anexo correspondiente tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 50,000.00 (Cincuenta Mil 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

1. Administración de centrales telefónicas, y/o
2. Telefonía fija primaria, y/o
3. Telefonía fija secundaria, y/o
4. Telefonía IP, y/o
5. Servicio de Telefonía Fija, y/o
6. Servicio de Telefonía Digital
7. Servicio de Telefonía Fija mediante tecnología Sip Trunk
8. Servicio de Sip Trunk en Cloud
9. Implementación y/o gestión de enlaces y equipamiento Sip Trunk

ACREDITACIÓN:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N°1 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

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

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

(...)

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

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 una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo Declaración Jurada (numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento).

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°1 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

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

integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

