

Gerencia usuaria	GGHA – Dpto. de Servicios Generales		
N° de SOLPE	16136	Fuente de Financiamiento (seleccionar con una "x")	
N° PAC (de ser el caso):	4	Recursos Propios:	COFIDE ☒
Código de servicios:	AL004		Asistencia Técnica ☐
Centro de Costo:	10110400		Fideicomiso Cartera Castigada ☐
Rubro:	2.3 Servicios prestados por terceros	De Terceros:	☐
SubRubro:	2.3.5 Alquileres	CuMa:	45*30110030
Subcontratación Significativa: ¿El requerimiento podría ser desarrollado por COFIDE? Sí No ...X.... Si contestó <u>SÍ</u> a la pregunta anterior, llenar al final del presente formato los datos solicitados.			

TÉRMINOS DE REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO (SERVICIOS)

SERVICIO DE ARRENDAMIENTO, GESTION, SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP

1. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

Contribuir en las comunicaciones de usuarios internos, clientes externos, entre otros, de manera fluida y segura. El presente servicio se alinea con los siguientes objetivos estratégicos de la corporación:

Objetivo estratégico institucional
OEI7: Promover la eficiencia operativa y satisfacción de los clientes

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Arrendar la infraestructura de la central telefónica e integrarla con el servicio de telefonía fija y las aplicaciones de comunicación vigentes en comunicaciones que maneja en la actualidad LA ENTIDAD, que comprenderá: implementación pre-operativa, el arrendamiento, y soporte técnico de central telefónica IP.

Dicho servicio comprenderá la implementación de la solución de central telefónica IP de forma integrada al servicio actual de telefonía fija y el MSTEams bajo el servicio de arrendamiento de la solución, y soporte técnico de la misma durante la vigencia del contrato. Cabe precisar que actualmente se encuentra operando dicha solución integrada con el MS Teams.

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a. MODALIDAD DE PAGO

El contrato se rige por la modalidad de un esquema mixto comprendido por suma alzada y precios unitarios, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento, lo cual se detalla a continuación:

- **Suma Alzada:** Se ha fijado un límite de cantidades mensuales como línea base para cada perfil del servicio requerido. LA ENTIDAD pagará al CONTRATISTA el costo total de la línea base de manera mensual; la cual comprende la etapa pre-operativa y etapa operativa respecto a línea base, de acuerdo con el siguiente cuadro:

N°	PERFILES	ÁREAS O POSICIONES	Línea Base	
			Equipos telefónicos	Licencias Línea Anexo
1	Gerencial	Presidencia / Gerencias	05	12
2	Centro de Servicios TI	TI	-	03
3	Recepción	Servicios Generales	01	01

4	Estándar	Personal en general	-	169
TOTAL			06*	185

- **Precios unitarios:** Se ha estimado cantidades adicionales por cada perfil del servicio, que se utilizará a demanda, la cantidad utilizada en esta modalidad será cancelada en función al perfil y cantidades requeridas por LA ENTIDAD, lo cual comprende la etapa operativa respecto a línea adicional, de acuerdo con el siguiente cuadro:

N°	PERFILES	ÁREAS O POSICIONES	Línea Adicional**	
			Equipos telefónicos	Licencias Línea Anexo
1	Gerencial	Presidencia / Gerencias	05	05
2	Centro de Servicios TI	TI	-	01
3	Recepción	Servicios Generales	-	-
4	Estándar	Personal en general	-	90
TOTAL			05*	96

b. SISTEMA DE ENTREGA

No aplica.

c. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo del servicio será de doce (12) meses, lo cual se desglosa de la siguiente forma en el cuadro:

ITEM	ENTREGA	PLAZO
1	Etapas PRE-OPERATIVA: Implementación y capacitación <i>*Según el numeral 4.1.2.1</i>	120 días calendarios (contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio de esta etapa).
2	ETAPA OPERATIVA: Gestión y Operación (Servicio mensual) <i>*Según el numeral 4.1.2.2</i>	12 meses (contados desde la fecha en Acta de Inicio de esta etapa; <u>cada servicio se contabilizará como mensual para efectos de pago</u>).
3	ETAPA DE TRANSFERENCIA Y CIERRE: Transferencia y cierre <i>*Según el numeral 4.1.2.3</i>	Hasta 01 mes Inicia en el mes 12 de la etapa Operativa según su acta de inicio

Resumen del horizonte de plazos de entrega por etapa:

ETAPAS / MESES	1	2	3	4	1	~	11	12
Etapas Pre-Operativa	1 mes	1 mes	1 mes	1 mes				
Etapas Operativa					12 meses			
Etapas Cierre								1 mes

d. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio se presta en la calle Augusto Tamayo N°160 – San Isidro – Lima.

e. ADELANTOS

No aplica.

f. PENALIDADES

1. PENALIDAD POR MORA:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

2. OTRAS PENALIDADES:

Adicionalmente a la penalidad por mora se aplicarán las siguientes penalidades:

N°	Supuesto	Valor	Procedimiento												
1	Incumplimiento de la Disponibilidad de la solución	Penalidad = (TD-TS) x Factor	Donde: TD = Cantidad de horas al mes que debe estar disponible el servicio. Disponibilidad mensual = 99.95%, según el numeral 4.1.1.6. *Horas base por año: 8,760 TS = Cantidad de horas o fracción en el mes que el servicio ha estado activo. <table><tr><th>N°</th><th>Disponibilidad Mensual</th><th>Factor</th></tr><tr><td>1</td><td>Si TS >ó = a 99.95 %</td><td>0 % * UIT</td></tr><tr><td>2</td><td>Si TS >ó = a 99.90 y < a 99.95%</td><td>10 % * UIT</td></tr><tr><td>3</td><td>Si TS >ó = a 99.85 y < a 99.90 %</td><td>20 % * UIT</td></tr></table>	N°	Disponibilidad Mensual	Factor	1	Si TS >ó = a 99.95 %	0 % * UIT	2	Si TS >ó = a 99.90 y < a 99.95%	10 % * UIT	3	Si TS >ó = a 99.85 y < a 99.90 %	20 % * UIT
N°	Disponibilidad Mensual	Factor													
1	Si TS >ó = a 99.95 %	0 % * UIT													
2	Si TS >ó = a 99.90 y < a 99.95%	10 % * UIT													
3	Si TS >ó = a 99.85 y < a 99.90 %	20 % * UIT													
2	Incumplimiento del nivel de Servicio Soporte técnico	25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio	El incumplimiento de los indicadores de niveles de Servicio por 2da vez consecutiva (descritas en el numeral 4.1.2.2.2.2 , Nivel de Servicio) dentro del periodo en curso, traerá como consecuencia una penalidad económica del 25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.												
3	Personal que no respete e incumpla las condiciones mínimas de Seguridad y Salud en el trabajo (SST), indicado en el numeral 4.1.3.4 .	S/ 100.00	Por cada personal u operario identificado en verificación opinada. Se notificará mediante correo electrónico o carta, de ser el caso incluyendo evidencia.												
4	Incumplimiento del plazo de presentación de los entregables contemplados en el	S/ 50.00	Por cada día de atraso. Se notificará mediante correo electrónico o carta, de ser el caso incluyendo evidencia.												

	numeral 4.7 , asimismo por incumplir el plazo de subsanación de observaciones de dichos entregables.		
5	Incumplir el plazo acordado para la <u>subsanación de daños, en las instalaciones o de terceros o reemplazo de bienes dañados de la entidad o de terceros</u> , previa investigación derivado por la ejecución del contrato, de acuerdo con el numeral 4.1.3.3.3.	S/ 150.00	Por cada día de atraso. Se notificará mediante correo electrónico o carta, de ser el caso incluyendo evidencia.

g. SUBCONTRATACIÓN

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato.

h. FÓRMULAS DE REAJUSTES

No aplica.

i. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado y arbitraje.

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

1. Centro de Análisis y Resolución De Conflictos de la Pontificia Universidad Católica Del Perú.
2. Centro de arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.
3. Centro de Arbitraje Latinoamericano e Investigaciones Jurídicas S.A.C.

4. TÉRMINOS DE REFERENCIA

4.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN

La solución por implementar deberá contar con las siguientes características como mínimo:

4.1.1.1. Antigüedad equipos

La acreditación de la antigüedad del equipamiento de la solución correspondiente a central telefónica IP (incluye equipos telefónicos), el cual deberá tener fecha de fabricación desde el año 2024, con tecnología actualizada, primer uso (equipamiento nuevo) y de última generación, será mediante guía de remisión electrónica de la compra y acreditado por el fabricante y/o información pública oficial del fabricante.

4.1.1.2. Estándares

Comunicación Telefonía IP

Como mínimo la solución debe cumplir con al menos 3 de los siguientes estándares de comunicación para telefonía IP: Euro ISDN y/o G711 y/o G729 y/o G722 y/o G726 y/o API's: TAPI y/o TSAPI y/o XML API y/o SIP y/o OPUS.

Comunicación LAN

El equipamiento de la central propuesta debe soportar y operar en los protocolos de comunicación IPv4 e IPv6. Este requerimiento esta alineado a la implementación del protocolo IPv6 que se viene desplegando en la corporación.

4.1.1.3. Compatibilidad y conectividad

Para **soluciones on premise** se requiere que por lo menos el sistema de telefonía IP (software o sistema de gestión de la central), los terminales telefónicos, y el sistema de grabación provengan del mismo fabricante u otra marca compatible con la solución.

Para **soluciones en nube** (cloud) donde esté alojado el servicio de telefonía IP a contratar. Esta solución en nube debe cumplir con las siguientes condiciones de seguridad de la información indicadas en el cuadro:

Seguridad de la Información

El CONTRATISTA debe contar mínimamente con un certificado de seguridad de la información vigente, emitido por una organización de auditoría independiente, como: Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP), entre otros.

- ISO/IEC 27001 Seguridad de la información.
- ISO/IEC 27017 Controles de seguridad de la información basada en ISO/IEC 27002 específicamente para los servicios en nube
- ISO/IEC 27018 Requisitos para la protección de la información de identificación personal (PII) en sistemas cloud.

El CONTRATISTA debe cumplir con los convenios y acuerdos internacionales sobre seguridad de la información suscrita por nuestro país.

El CONTRATISTA deberá implementar mecanismos para informar inmediatamente las violaciones de la seguridad en relación al servicio brindado al responsable del área de Negocios de COFIDE.

El CONTRATISTA es el responsable de la seguridad del servicio ofrecido y deberá contar con medidas de seguridad (firewall, firewall de aplicaciones, herramientas de mitigación de ataques para DDoS, detección de intrusos, control de fugas de información, entre otros), que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se encuentre en la plataforma a contratar, incluyendo la Automatización de Procesos para Gestión de Créditos de FEEE.

El CONTRATISTA debe manejar al menos uno de los siguientes protocolos de cifrado y otro relacionado al servicio a contratar, los cuales se basan en estándares y algoritmos aceptados y probados por la industria:

- AES (128 bits o superior)
- TLS 1.2 o superior / SRTP (128 bits o superior)
- DTLS (128 bits o superior)

1.1.1.EL CONTRATISTA debe considerar que los elementos virtualizados y los elementos de virtualización se tratarán igual que los elementos físicos correspondientes a efectos de configuración, mantenimiento,

reglas de seguridad y aspectos regulatorios. Las imágenes de los elementos virtuales se tratarán como datos con los mismos requisitos de seguridad que la información y los servicios manejados por dichos elementos virtuales.

Para **soluciones híbridas**, se aceptarán siempre que cumpla con las condiciones contempladas en ambos casos “on premise” y “nube”

4.1.1.4. Integración

La central telefónica debe ser compatible en software y hardware para funcionar de manera integrada con:

1. Línea y red pública / privada:
 - Líneas troncales digitales RDSI (PRI y/o BRI)
 - Líneas troncales SIP
 - Redes local, internet interno COFIDE y externo (en casos de uso remoto).
2. Team Phone de MS Teams (Disponible para: PC's, Laptops, Smartphones y tablets) lo cual funcionará dentro de red local y red externa para los casos de trabajo modalidad en remoto.
3. Equipos Telefónicos IP físicos, en los usuarios que aplique, los cuales en su totalidad formarán parte de la solución del postor en calidad de arrendamiento. Estos equipos deberán funcionar con MS Teams.
4. Software de gestión de central telefónica para reportería, por ejemplo: máximo de llamadas recibidas, cantidad llamadas realizadas, duración de llamada por anexo, tasa conexión, tiempo promedio llamadas, etc.

4.1.1.5. Tráfico

La central telefónica debe soportar como mínimo 50 llamadas concurrentes (llamadas activas al mismo tiempo) sin afectar la calidad del servicio y/o degradación de este; lo cual será parte del entregable N°3 (mensual) de la Etapa Operativa.

4.1.1.6. Disponibilidad (Contingencia)

Se requiere contar con disponibilidad promedio de 99.95% mensual de la arquitectura de la solución (hardware y software). Sin embargo, no interviene en esta medida las averías producidas en los medios de comunicación de la red pública (internet o servicio de telefonía fijo) y/o directamente desde el servicio del MS Teams contratado por COFIDE.

4.1.1.7. Confidencialidad e integridad

La comunicación entre todos los usuarios IP de la central telefónica debe ser encriptada a fin de garantizar la confidencialidad e integridad en todas las comunicaciones a través de la central telefónica, mediante la adopción de medidas y procedimientos razonables de conformidad con el artículo 13 del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas aplicables del Sector Telecomunicaciones; lo cual la CONTRATISTA deberá tener ejecutado al 100% para la entrega de la solución.

4.1.1.8. Diseño

- 4.1.1.8.1.** Debe contar con arquitectura cliente/servidor. El servidor de llamadas debe ser de tipo cliente servidor con una arquitectura modular que permita ofrecer un crecimiento futuro del sistema hasta un 50% sin necesidad de cambiar el hardware propuesto.

- 4.1.1.8.2.** El diseño deberá estar alineado con las condiciones contempladas en el **numeral 4.1.1.3.** (Compatibilidad y conectividad: on premise, o nube o híbrido).

4.1.1.9. Alimentación eléctrica

COFIDE cuenta con una red eléctrica estabilizada y redundante en el Data Center, en el cual estarán instalados los equipos de la solución requerida.

Los equipos telefónicos IP físicos, estarán alimentados por una red PoE.

4.1.1.10. Software

- 4.1.1.10.1.** EL CONTRATISTA deberá incluir las licencias necesarias, y garantizar que el software se mantenga actualizado a la última versión estable y recomendada disponible para todo el hardware propuesto, así como a las plataformas de gestión y aplicaciones que compongan la central telefónica propuesto para COFIDE, durante el periodo del contrato.

- 4.1.1.10.2.** La central telefónica o la solución telefónica deberá contar con un software de gestión que permita la generación de reportes, incluyendo un tarifador con integración AD (Active Directory) y/o Microsoft EntraID (SAML) en modo consulta para sincronización de la información de los contactos y números de anexos.

4.1.1.11. Funciones de la central telefónica

- 4.1.1.11.1.** La central debe integrarse a una sesión de comunicación de voz con MS Teams (Team Phone); tanto para llamadas entrantes y salientes; y a través de los equipos telefónicos de ser el caso de manera ininterrumpida e integrada.

- 4.1.1.11.2.** El funcionamiento del servicio de la solución en modalidad remota (fuera de COFIDE) no deberá generar costos adicionales, la conectividad a través de MS Teams (Team Phone, el cual actualmente se encuentra implementado en COFIDE) sin requerir el registro en la red interna (VPN) y lo realicen a través de internet (SBC). En estos casos la información deberá ser encriptada para la seguridad respectiva.

- 4.1.1.11.3.** La cantidad de usuarios para integrar el funcionamiento con la aplicación Microsoft Teams (Team Phone) se detalla en el **numeral 4.1.1.13.1.** (Perfiles) La versión de MS Teams implementada en COFIDE es la siguiente:

- | |
|--|
| <p>1.1.2. OFFICE 365 (suscripciones E3 y E5)</p> <p>1.1.3. La versión es: la última versión liberada</p> <p>1.1.4. Además, la solución deberá integrarse al Directorio Activo (Active Directory) y/o Microsoft EntraID (SAML) de COFIDE para la búsqueda de contactos.</p> |
|--|

- 4.1.1.11.4.** Debe permitir configurar la opción de salida de llamadas ~~códigos~~ por usuario (fijo y/o móvil en sus opciones: local, nacional e internacional) y/u otras configuraciones que apliquen de acuerdo con lo precisado sobre cada perfil.

- 4.1.1.11.5.** También deberá permitir implementar a futuro, si COFIDE requiere, los servicios de música en espera.

4.1.1.11.6. La integración de la solución de central telefónica IP con el MS Teams (Team Phone) deberá permitir a cada usuario visualizar el historial de llamadas de forma completa, es decir se deberá registrar en el historial las llamadas entrantes y salientes que apliquen, y respecto a llamadas contestadas como no contestadas. Por lo tanto, EL CONTRATISTA deberá configurar en coordinación con La Entidad y el especialista requerido.

4.1.1.11.7. La central telefónica IP debe soportar a futuro la migración de líneas de telefonía fija (línea PRI a troncal SIP o SIP Trunk) a conectarse a la Central de COFIDE, la cual debe ser atendida en coordinación con el Dpto. de Servicios Generales, de acuerdo con la cantidad de primarios (02 líneas primarias: E1 PRI con 30 canales; cada una). Una vez que se active la migración de las líneas de telefonía EL CONTRATISTA deberá realizar el servicio de configuración con la nueva línea.

4.1.1.12. Hunting para el Centro de Servicios TI

Se requiere también que la solución de telefonía IP cuente con la creación de un hunting interno sólo para los usuarios con el perfil “Centro de Servicios TI”, comprende:

Agrupar en el anexo 4000, los usuarios de la mesa de ayuda del “Centro de Servicios TI” (Servicio de HelpDesk- dos usuarios del nivel de atención 1).

4.1.1.13. Alcance de licencias(líneas) y equipos telefónicos por perfil

4.1.1.13.1. Perfiles

La solución para la central telefónica debe ser flexible en cuanto a configuración de perfiles, así como de equipos telefónicos IP para cada caso indicados en el cuadro a continuación:

N°	PERFILES	ÁREAS O POSICIONES	Línea Base		Línea Adicional**	
			Equipos telefónicos	Licencias Línea Anexo	Equipos telefónicos	Licencias Línea Anexo
1	Gerencial	Presidencia / Gerencias	05	12	05	05
2	Centro de Servicios TI	TI	-	03	-	01
3	Recepción	Servicios Generales	01	01	-	-
4	Estándar	Personal en general	-	169	-	90
TOTAL			06*	185	05*	96

**Los equipos telefónicos debe contar con licencias para soportar la integración con MS Teams.*

*** La línea adicional se entregará o activará de acuerdo con las condiciones indicadas en el literal A del numeral 4.1.2.2.6 (tipos de solicitudes).*

4.1.1.13.2. Funciones mínimas de los equipos telefónicos según el perfil

N°	Perfil	Funcionalidades mínimas
1	Gerencial	- Llamadas internas y externas - Solicitud de rellamada - Transferencia de llamadas - Conferencia tripartita - Número DDI/ Número interno - No molestar - Multilínea - Llamada en espera - Marcación por nombre - Desvíos de llamada - Categorías de llamadas salientes y bloqueos - Música en espera - Identificación de llamante - Candado de teclado - Código PIN - Funciones Jefe-Secretaria.
2	Recepción	- Llamadas internas y externas - Solicitud de rellamada - Transferencia de llamadas - Conferencia tripartita - Número DDR/ Número interno - Multilínea - Llamada en espera - Marcación por nombre - Categorías de llamadas salientes y bloqueos - Música en espera - Identificación de llamante

4.1.2.ETAPAS DEL SERVICIO

El alcance del servicio contratado comprenderá desde la instalación de una solución telefónica o central telefónica IP en calidad de arrendamiento para integrarla con el servicio MS Teams (contratado actualmente por La Entidad), la administración del servicio de la nueva solución o central telefónica IP, el mantenimiento (preventivo/correctivo) y la gestión para la devolución al término del contrato, lo cual será ejecutado por etapas de la siguiente manera:

N°	ETAPAS	PROCESOS
1	PRE-OPERATIVA	1. Instalación de la solución telefónica IP (en calidad de arrendamiento)
		2. Integración de central telefónica con MS Teams
		3. Pruebas
		4. Capacitación área usuaria y administradora
2	OPERATIVA	5. Activación (Desde la firma de Acta de Inicio de Etapa Operativa)
		6. Monitoreo y gestión de la solución de telefonía
		7. Atención de soporte técnico
		8. Mantenimiento
		9. Escalabilidad
		10. Soporte técnico
3	DE CIERRE	11. Devolución de equipamiento, transferencia, y cierre de contrato.

El POSTOR deberá tener en cuenta que no se aceptará plataformas o soluciones de tipo código abierto. La solución debe ser propietaria y no estar basada en soluciones OpenSource.

El CONTRATISTA administrará toda la solución en su conjunto a implementar, así como el monitoreo y mantenimiento de este. Para ello deberá contar con una conexión permanente de datos con COFIDE, con acceso específico a los sistemas de la central de telefonía, a través del cual realizará los cambios necesarios a solicitud de COFIDE.

4.1.2.1. ETAPA PRE-OPERATIVA

4.1.2.1.1. Proceso de implementación

- 4.1.2.1.1.1. Este proceso abarca desde la instalación, pruebas del funcionamiento, y activación y de la nueva central telefónica.
- 4.1.2.1.1.2. El equipamiento que conformará la nueva central telefónica incluye: equipos telefónicos, software de licencias y/o gestión, media gateways (en caso de ser necesario), tarjetas de línea troncal, entre otros según su propia ingeniería de diseño, que deberá conformar la propuesta técnica.
- 4.1.2.1.1.3. La comunicación de los equipos telefónicos a la nueva central telefónica será sobre la red horizontal de datos existente, COFIDE será el responsable de la habilitación del punto eléctrico para cada equipo telefónico (en los casos que aplique) según coordinado con el Dpto. de Servicios Generales.
- 4.1.2.1.1.4. EL CONTRATISTA deberá asegurar la disponibilidad del servicio de comunicación de la central telefónica posterior a su implementación, de manera segura, ininterrumpida e integrada tanto para llamadas entrantes y saliente.
- 4.1.2.1.1.5. Proceso de integración con MS Teams (Team Phone). Soportar la integración de las líneas de telefonía fija con la central telefónica con MS Teams (Team Phone). COFIDE se hará cargo de las suscripciones de MS Teams (Team Phone). Para el proceso de la integración, la configuración de MS Teams, EL CONTRATISTA deberá realizarla en coordinación con el administrador de este.
- 4.1.2.1.1.6. Los trabajos y actividades realizadas en esta etapa no deberán interferir en las labores y actividades de personal de COFIDE. Por el contrario, deberá realizarse en días u horarios no laborables previa coordinación con el Dpto. de Servicios Generales. Ante la necesidad de realizar el corte o interrupción temporal de las comunicaciones en la central telefónica derivado del proceso de migración e implementación, EL CONTRATISTA deberá solicitar la autorización, al dpto. de Servicios Generales, por correo electrónico con anticipación de tres (03) días calendarios.
- 4.1.2.1.1.7. Al término de la etapa Pre-Operativa, EL CONTRATISTA deberá presentar el Acta de Entrega de implementación de la solución al Dpto. de Servicios Generales.
- 4.1.2.1.1.8. **Plazo hasta ciento veinte (120) días calendarios**, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio que firman ambas partes previamente.

4.1.2.1.2. Capacitación de la nueva solución implementada

- 4.1.2.1.2.1. EL CONTRATISTA deberá brindar la capacitación de 03 aspectos esenciales: 1) funcionalidad y uso de equipos telefónicos, 2) funcionalidad y uso del Team Phone de MS Teams, y 3) Canal de atención de soporte técnico.
- 4.1.2.1.2.2. El personal a cargo de brindar la capacitación deberá contar con la acreditación o certificación por parte del fabricante de la solución.
- 4.1.2.1.2.3. La ejecución de las 03 capacitaciones EL CONTRATISTA deberá realizarla en un **plazo máximo de diez (10) días calendarios** contados desde el siguiente día útil al término de la Etapa Pre-Operativa.
- 4.1.2.1.2.4. Al término de la capacitación la CONTRATISTA deberá brindar como entregable: un informe que detalle el entrenamiento realizado, manual de uso de los teléfonos, grabación de las sesiones en caso haya sido virtual y la constancia de capacitación. A continuación, se detalla lo que comprenderá cada capacitación:

a. Capacitación: Funcionalidad y uso de equipos telefónicos

Comprende las pautas de funcionalidades y uso de los teléfonos para los colaboradores de COFIDE que apliquen. Esta capacitación podrá ser modalidad virtual o presencial, en caso de ser virtual deberá ser grabada y puesta a disposición de COFIDE, caso contrario entregará manual de uso como material de consulta en un plazo máximo de 2 días calendarios.

b. Capacitación: Funcionalidad y uso del anexo Team Phone de MS Teams

Comprende las pautas de funcionalidades y uso de los anexos ahora integrados con MS Teams para los colaboradores de COFIDE. Esta capacitación será solo en modalidad virtual, y deberá ser grabada y puesta a disposición de COFIDE como material de consulta en un plazo máximo de 2 días calendarios.

c. Capacitación: Canal de atención de soporte técnico

EL CONTRATISTA deberá dar las pautas para la atención a los incidentes o solicitudes a través de generación de tickets. Para lo cual el Dpto. de Servicios Generales podrá canalizar dicha atención a través de un responsable de EL CONTRATISTA vía correo electrónico para la coordinación del soporte técnico que pudiera ser remoto o en sitio en caso aplique.

4.1.2.2. ETAPA OPERATIVA

Al inicio de etapa operativa, se activa la marcha blanca que consta de un periodo del servicio de máximo treinta (30) días calendarios. Sirve para evaluar el funcionamiento, ajustar detalles técnicos, medir el impacto y recopilar comentarios retroalimentación sin sanciones durante este periodo.

Durante esta etapa EL CONTRATISTA se encargará de cumplir con el correcto funcionamiento y cumplimiento de los servicios de comunicación de la central telefónica IP implementada, y presentará el Acta de Inicio de la Etapa Operativa, a partir de esa fecha se tomará como referencia para los periodos mensuales de este servicio.

Esta etapa del servicio mensual tendrá un **plazo de doce (12) meses**, contados desde la fecha indicada en el Acta de inicio para esta etapa; a partir de esta fecha se tomará en cuenta los cortes para cada mes de servicio.

4.1.2.2.1. Gestión de la solución telefónica IP

Corresponde al tratamiento de la reportería (en relación con el entregable **numeral 4.7.3.2.2**).

Todos los servicios de ACTUALIZACION al software o licencias, deberá ser comunicado con una anticipación no menor a cinco (05) días hábiles al Dpto. de Servicios Generales.

4.1.2.2.2. Soporte técnico

El soporte técnico se activará para la etapa Operativa, lo cual comprenderá la atención de solicitudes e incidentes.

EL CONTRATISTA brindará los datos del contacto responsable de la generación y gestión de tickets: nombre completo, número(s) telefónico(s) y correo electrónico corporativo.

EL CONTRATISTA deberá cumplir los plazos en la atención de soporte técnico de acuerdo con el nivel de prioridad y su respectivo plazo de atención contemplados en el cuadro inferior (Soporte Técnico), luego de recibir la notificación de solicitud vía correo electrónico o por llamada por parte de COFIDE, en cualquiera de los casos.

Posterior a la notificación vía correo electrónico con solicitud de “soporte técnico”, EL CONTRATISTA” deberá dar respuesta sobre el mismo con el número de ticket generado.

Si en caso, el soporte técnico se requiera realizar en instalaciones de entidad, EL CONTRATISTA deberá solicitar el acceso de acuerdo con lo contemplado en el **numeral 4.1.3.2** (solicitud de accesos), y adjuntar en el correo electrónico el **Seguro Complementario de Trabajo Riesgo (SCTR) de pensión y salud vigentes y red de clínicas afiliadas vigentes**, para el personal asignado, quien también deberá mostrarlo a su ingreso a las instalaciones.

El servicio de soporte técnico deberá estar disponible en la modalidad 24x7x365 (incluyendo feriados). Comprenderá la atención de solicitudes e incidentes, considerando lo siguiente:

4.1.2.2.2.1. Definiciones de soporte técnico y plazo de atención

Los tiempos de atención están sujetos a niveles de prioridad, la contabilización de tiempo de atención iniciará desde la notificación de la solicitud (vía correo electrónico o llamada). Los niveles de prioridad y sus plazos de atención son los siguientes:

Prioridad Alta: El servicio está inoperativo, está detenido y causa impacto en la operación; y/o presenta alto riesgo de daños materiales o afecciones a la seguridad de los usuarios.

Prioridad Media: El servicio está operativo, pero existe una alerta desde el equipo telefónico o detectada por personal técnico remotamente.

Prioridad Baja: El servicio es operativo, pero solicitan alguna activación o desactivación, consulta o configuración nueva o adicional.

SOPORTE TECNICO			
Prioridad	Horario disponibilidad	Escalas	Plazo de atención
Alta*	Lunes - Domingo 24 horas x 7 días	1: Tiempo atención remota	De 0 a 30 min
		2: Tiempo atención en sitio**	De 0 a 2 horas
Media*	Lunes - Sábado 8 horas x 6 días	1: Tiempo atención remota	De 0 a 8 horas
		2: Tiempo atención en sitio**	De 8 a 24 horas
Baja	Lunes - Viernes 8 horas x 5 días	1: Tiempo atención remota	Entre 24 a 48 horas
		2: Tiempo atención en sitio**	Máximo 72 horas

(*) Durante los 365 días del año (incluye feriados)

(**) Atención en sitio, solamente en caso aplique

NOTA:

Cuando la avería ha sido producto de factores externos se considerará como CAUSA NO ATRIBUIBLE al CONTRATISTA (vandalismo, corte de fibra, manipulación de equipamiento y/o instalaciones por personal ajeno al CONTRATISTA u otras situaciones similares) y no corresponde penalidad, además que el tiempo de subsanación estará en función al daño causado.

4.1.2.2.2. Nivel de servicio

El nivel de servicio del soporte técnico se controlará con los siguientes indicadores de manera mensual, de los cuales sus resultados por cada periodo deberán presentarse en el informe mensual para pago (**numeral 4.7.3**):

NIVEL DEL SERVICIO		
Indicador	Meta %	Fórmula del indicador
Respuesta oportuna soporte técnico	80%	$= \frac{\text{Cantidad de tickets respondidos en plazo}}{\text{Cantidad total de tickets}}$
Solución oportuna de Tickets de Prioridad Alta	100%	$= \frac{\text{Cantidad de tickets Prioridad Alta atendidos en plazo}}{\text{Cantidad total de tickets P. Alta}}$
Solución oportuna de Tickets de Prioridad media y baja	80%	$= \frac{\text{Cantidad de tickets P. Media y Baja atendidos en plazo}}{\text{Cantidad total de tickets P. Media y Baja}}$

4.1.2.2.2.3. Procedimiento para el soporte técnico

Son los pasos para seguir para el soporte técnico. Este procedimiento puede ser mejorable previa coordinación y con la aprobación del Dpto. de Servicios Generales; lo cual no deberá generar costos adicionales:

Paso 1. El Dpto de Servicios Generales notificará vía correo electrónico la solicitud, e indicará el nivel de prioridad en base a la tabla del **numeral 4.1.2.2.2.1** para que se genere el ticket de atención.

Paso 2. El administrador o responsable de EL CONTRATISTA realizará las gestiones para asignar el técnico para atender el ticket, quien brindará atención remota en primera instancia.

Paso 3. El técnico asignado procederá con el soporte vía remota (como primera instancia). En caso el problema no sea resuelto, se escalará la atención con un especialista que podrá ser vía remota o en sitio.

Paso 4. El técnico especialista, realizará vía remota las labores previas de verificación a fin de determinar la falla y ejecutar la solución. Caso contrario se escalará para programar la atención de soporte técnico en el sitio, y el CONTRATISTA deberá enviar un correo electrónico al Dpto. de Servicios Generales solicitando el acceso a oficina indicando los siguientes datos:

Asunto: el número de ticket asociado / “soporte técnico” / “central telefónica”
Contenido: el área u oficina, la fecha y horario, y personal asignado (nombre completo y DNI) con su respectivo SCTR.

Paso 5. El Dpto. de Servicios Generales gestionará los accesos después de recibir los datos completos indicados en el paso 3.

Paso 6. El personal técnico realizará las pruebas de funcionamiento y operatividad la misma que podrá ser hecha al mismo tiempo con el usuario previa coordinación con el Dpto. de Servicios Generales. Por el contrario, en caso el problema sea más complejo, EL CONTRATISTA deberá escalar al soporte de marca, siendo obligatorio que el CONTRATISTA brinde una línea telefónica y/o equipo telefónico en caso corresponda en calidad de backup para el usuario.

Paso 7. El CONTRATISTA escalará el tique al soporte de marca para que el servicio sea solucionado lo más pronto posible y dará información continua vía correo electrónico hasta dar con la solución final.

4.1.2.2.4. Garantía o préstamo

En caso un equipo telefónico o cualquier componente parte de la solución se concluya su falla o inoperatividad es por defecto de fábrica o que presente más de 3 fallas dentro del mes en curso, el CONTRATISTA deberá brindar el servicio de soporte de Hardware.

Servicio de Soporte de Hardware: La CONTRATISTA debe asegurarse contar con el stock suficiente como back-up cuando corresponda realizar el reemplazo o préstamo del equipo o componente averiado; como parte de la garantía del servicio de la solución implementada.

4.1.2.2.5. Mantenimiento de central telefónica

A. Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se deberá realizar por lo menos una (01) vez al año, durante la vigencia del contrato; la ejecución de este comprende la presentación de documentación contemplada en el

Entregable N°3 cuando corresponda para ser revisado por el Dpto. de TI.

Tendrá alcance sobre todo el equipamiento (equipos, partes, accesorios) y software de gestión que conformen la solución implementada; este servicio será gestionado integralmente y ejecutado bajo cuenta de EL CONTRATISTA, quien deberá proporcionar después de ejecutarlo la información y actividades del mantenimiento.

La atención de este mantenimiento no será mayor de 50 minutos a cada equipo físicos o virtuales (esto solo incluye los equipos que forman parte del servicio a contratar).

El horario de trabajo para esta labor es en días no laborables o fuera del horario de trabajo previo acuerdo con el responsable del servicio del DTI a través del Dpto de Servicios Generales de COFIDE, sólo si fuera indispensable.

En el caso de que se requiera el cambio de algunos de los componentes será reportada mediante un informe dirigido al responsable del servicio del DTI a través del Dpto de Servicios Generales de COFIDE.

El mantenimiento preventivo deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- La frecuencia del mantenimiento será de por lo menos una vez al año.
- Revisar el estado de salud de las soluciones (health check), esto con el fin de mantener la solución estable durante la operación de la solución.
- Revisar y aplicar actualizaciones y despliegue de nuevas versiones de la solución
- Revisar y solucionar alertas y log de errores de la solución
- Revisar, proponer y aplicar mejoras de configuración de seguridad de las soluciones
- Limpieza de archivos temporales
- Verificación de filtros, políticas y configuraciones
- Desmontaje del equipo (si fuera necesario)
- Limpieza externa
- Verificación de los puertos

B. Mantenimiento correctivo

El CONTRATISTA deberá asegurarse de contar con un stock de repuestos compatibles para el manejo rápido de entrega de piezas, y absolver problemas críticos de hardware para atender los casos de mantenimiento correctivo en la central telefónica.

4.1.2.2.6. Tipos de solicitudes

Las siguientes solicitudes serán parte del alcance del soporte técnico durante la vigencia del contrato:

A. Activación o desactivación de líneas y/o equipos telefónicos

A solicitud de COFIDE para la desactivación y/o activación de líneas y/o equipos telefónicos adicionales, EL CONTRATISTA debe considerar los siguientes lineamientos:

Las líneas y/o equipos adicionales no están sujetos a una cantidad fija mensual, corresponde a cantidades tope o límite para cada perfil disponibles para ser Activadas o Desactivadas a demanda de COFIDE, durante la vigencia del contrato.

EL CONTRATISTA deberá de activar o desactivar las líneas y/o equipos telefónicos dentro de un **plazo de dos (02) días calendarios** desde la solicitud realizada por el Dpto. de Servicios Generales.

El estado del consumo de líneas y/o equipos telefónicos adicionales, y el listado de las desactivación y activaciones de cada periodo deberán ser presentados en el informe mensual que EL CONTRATISTA deberá entregar a COFIDE para gestionar el pago mensual, lo cual será parte del Entregable N°3 (**numeral 4.7.3**).

Para la facturación de la Línea Adicional correspondiente a líneas y/o equipos telefónicos adicionales y/o sus desactivaciones, se deberá considerar lo siguiente:

1. El costo de la línea y/o equipo adicional activado **dentro de los primeros 20 días del mes** del servicio serán incluidos en la facturación del mismo mes, caso contrario si estos son activados después del día 20 del mes del servicio serán incluidos en la facturación del mes siguiente.
2. El costo de la línea y/o equipo adicional desactivado **dentro de los primeros 5 días del mes** de servicio no será incluido en la facturación del mes.

B. Reubicar y/o reasignar equipo telefónico

Sin costo alguno para reasignar equipo telefónico a solicitud del Dpto. de Servicios Generales, y para realizar reubicación del equipo telefónico, previa aprobación, del Dpto. de Servicios Generales, de la cotización adicional (trámite con adenda) sólo en caso de requerir implementación de punto de red para conexión del equipo.

C. Reasignación de línea Team Phone (anexo virtual)

Sin costo alguno a solicitud del Dpto. de Servicios Generales, realizar las configuraciones para reasignar el número y equipo telefónico de anexo a otro usuario.

D. Locución de bienvenida

Sin costo alguno a solicitud del Dpto. de Servicios Generales, la CONTRATISTA realizará instalación y/o retornos de:

- Locuciones de bienvenida, mínimo 03 veces al año.
- Locución de llamada en espera, mínimo 02 veces al año.

La grabación de las locuciones será brindada por COFIDE en formato mp3 o wav.

E. Migrar línea telefónica fija

Realizar migración de líneas de telefonía fija (línea PRI a troncal SIP o SIP Trunk) a conectarse a la Central de COFIDE, la cual debe ser atendida en coordinación con el Dpto. de Servicios Generales, de acuerdo con la cantidad de primarios precisados en el **numeral 4.1.1.11.7**.

Una vez que se active la migración de las líneas de telefonía EL CONTRATISTA deberá realizar el servicio de configuración con la nueva línea.

Asimismo, se debe contemplar dentro del servicio la migración de los componentes de la Central Telefónica, en caso COFIDE realice un cambio de locación (ubicación física), esto incluye el traslado del equipamiento a la nueva locación física del Centro de Datos o Gabinete de Comunicaciones que se traslade hacia una nueva ubicación. Esto se realizará previa coordinación con el equipo de Servicios Generales y el apoyo técnico del equipo de Tecnologías de Información de COFIDE.

4.1.2.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA Y CIERRE

El CONTRATISTA no podrá realizar cobro por ningún concepto durante esta etapa.

4.1.2.3.1. Transferencia

El CONTRATISTA será responsable de presentar su plan de Transferencia y Cierre, mediante carta a través del buzón de mesa de partes (<https://facilita.gob.pe/t/4897>), con un plazo de anticipación de 30 días calendarios previos a la fecha de inicio de esta etapa, el cual deberá contar con aprobación del Dpto. de Servicios Generales y firma de Acta de inicio de esta etapa que acuerden ambas partes.

4.1.2.3.2. Devolución

Todo el equipamiento que conforme la solución implementada será devuelto al término de la prestación del servicio contratado de acuerdo con el acta del ingreso del equipamiento de la solución telefónica presentado al inicio del servicio (**numeral 4.7.1.2.3**), y de acuerdo con el protocolo de Cierre y Transferencia (**numeral 4.7.1.2.2**) COFIDE asumirá el costo de estos siempre y cuando presenten evidencia de golpes, quíñes o ingreso de líquido en el caso de equipos telefónicos.

4.1.2.3.3. Cierre

Posteriormente, para el Cierre de todo el servicio tendrá un plazo de hasta treinta (30) días calendarios para desactivar y retirar sus equipos, y procederá con el de Acta de cierre al término.

4.1.3.CONDICIONES DEL SERVICIO

4.1.3.1. VISITA TÉCNICA

4.1.3.1.1. Se recomienda que EL POSTOR realice una visita técnica para validación en campo de las especificaciones en el presente documento, de lo contrario COFIDE no aceptará adicionales o correcciones posteriores a la presentación de su oferta.

4.1.3.1.2. El **horario para las visitas** será: lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm, previa confirmación del área usuaria.

4.1.3.1.3. Para agendar la visita técnica, el postor podrá solicitarla mediante **correo electrónico 24 horas antes** (serviciosgenerales@cofide.com.pe), deberá indicar: la fecha y hora de visita de acuerdo con el horario indicado en el precedente; asimismo el nombre completo y número de documento de identidad del personal, y esperar recibir la confirmación.

4.1.3.1.4. Si ingresa a visita o inspección, el personal deberá presentar estos documentos en entrada:

- Documento de identificación o carné de extranjería, vigente.

4.1.3.2. SOLICITUD DE ACCESOS

4.1.3.2.1. Posterior a la suscripción del contrato, para ejecutar el servicio y soporte técnico, EL CONTRATISTA solicitará el acceso mediante correo electrónico al Dpto. de Servicios Generales (serviciosgenerales@cofide.com.pe), en un **plazo de cinco (05) días hábiles** antes de la fecha programada para ejecución de actividades y adjuntar estos documentos en el correo:

1. Documentos comprendidos en el **numeral 4.7.1** (Entregable N°1), antes del primer servicio.

2. En lo sucesivo, corresponderá el listado del personal y sus cargos de acuerdo con el servicio contratado / puestos, SCTR de pensión y salud, y respectiva red de clínicas afiliadas vigentes.

4.1.3.2.2. Asimismo, cada vez que el personal de EL CONTRATISTA ingrese a ejecutar trabajos, **deberá presentar en rampa de ingreso los siguientes documentos:**

- Documento de identificación o carné de extranjería, vigente.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (**SCTR pensión y salud**), y **red de clínicas afiliadas vigentes** (documento en físico o digital).
- **Registro de ATS** (el responsable o supervisor de EL CONTRATISTA entregará una copia a Servicios Generales).

4.1.3.3. CONDICIONES GENERALES DURANTE EL SERVICIO

4.1.3.3.1. Los trabajos no deberán afectar el normal funcionamiento de los servicios y funcionamiento de las instalaciones, ni podrán interferir con el normal desarrollo de las actividades de los usuarios.

4.1.3.3.2. Los días declarados como feriado para el sector público, EL CONTRATISTA deberá asegurar continuar con el avance de actividades de la ejecución del proyecto, en coordinación con el Dpto de Servicios Generales, a fin de cumplir con el plazo contractual.

4.1.3.3.3. Todo daño o perjuicio a los bienes de la institución o a terceros, previa validación e investigación se concluya fue producto o derivado del servicio contratado será

de entera responsabilidad de EL CONTRATISTA, debiendo éste, **subsanan el daño en un plazo de hasta diez (10) días calendarios**, dependiendo de la severidad; caso contrario las partes acordarán el plazo de la corrección o subsanación del daño ocasionado, sin que esto implique un costo adicional a la entidad. En caso no se cumpla el plazo previsto EL CONTRATISTA se hará pasible a “Otras Penalidades” contemplado en el **supuesto n° 5 del literal f del numeral 3**; y además se considerará el descuento del pago de su facturación referente a las correcciones.

4.1.3.3.4. EL CONTRATISTA deberá garantizar el orden y limpieza permanente del lugar de trabajo y la eliminación oportuna del material excedente, desmonte o residuos; generados por la ejecución del servicio, y donde todos los costos asociados a la eliminación serán asumidos por EL CONTRATISTA.

4.1.3.3.5. EL CONTRATISTA deberá brindar a su personal los equipos, herramientas, manuales en buenas condiciones, sin alteraciones o adaptaciones irregulares y todo el equipo básico que aplique para el correcto desarrollo del presente servicio. Asimismo, durante la realización del servicio, EL CONTRATISTA deberá controlar los riesgos y peligros que ocasionen el empleo de dichos equipos, herramientas y adaptaciones, sin causar perjuicio en la continuidad del servicio.

4.1.3.4. CONDICIONES PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

4.1.3.4.1. En caso de que el personal del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) o del Dpto de Servicios Generales de COFIDE, identifique un riesgo alto de producirse daños materiales o afectar la salud e integridad de cualquier persona incluso del personal de EL CONTRATISTA durante el desarrollo del presente servicio, tiene la facultad de paralizar cualquier actividad que estén ejecutando hasta el levantamiento de la observación.

4.1.3.4.2. De acuerdo con lo estipulado en D.S. N° 005-2012-TR, EL CONTRATISTA, tendrá la obligación de informar de inmediato a COFIDE la ocurrencia de cualquier incidente, incidente peligroso, y accidente durante el cumplimiento de la ejecución de sus actividades; las empresas que no comuniquen en el **plazo de 24 horas la ocurrencia de accidentes mortales e incidentes peligrosos** en el centro de labores al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo podrían recibir multas de hasta 36 mil soles. En consecuencia, EL CONTRATISTA tendrá la obligación de responder y facilitar toda la información que se requiera en el proceso de investigación.

4.1.3.4.3. EL CONTRATISTA tendrá responsabilidad plena en los casos de incidentes, accidentes, e inclusive la muerte de alguno de sus operarios, los cuales pudieran ocurrir en la ejecución del servicio contratado.

4.1.3.4.4. El CONTRATISTA, tendrá la obligación de informar de inmediato a COFIDE de cualquier incidente, incidente peligroso, y accidente ocurrido durante el cumplimiento de la ejecución de sus actividades. En consecuencia, tiene la obligación de responder y facilitar toda la información que se requiera en el proceso de investigación.

4.1.3.4.5. EL CONTRATISTA deberá proveer a su personal todo el Equipo de Protección Personal (EPP) necesario para el tipo de trabajo a realizar y también se asegurará

que estos se encuentren en buen estado. Asimismo, EL CONTRATISTA será responsable por el uso obligatorio de los equipos de protección personal (EPP) por parte de su personal, así como del uniforme o ropa de trabajo en buen estado y acorde a la actividad.

4.1.3.4.6. EL CONTRATISTA deberá planificar la señalización y/o cercar el perímetro de su zona de trabajo, reorganizar y señalizar el tráfico de personas si es necesarios, proveer señalización luminosa y de ser necesario mantener un personal que señalice el tránsito.

4.1.3.4.7. El CONTRATISTA, tiene la obligación de presentar la documentación en materia de SST que pueda solicitar el cliente o esté indicada en el presente documento, en **cumplimiento de La Ley 29783**: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.2. PROCESO DE COMPATIBILIZACIÓN

No aplica.

4.3. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa deberá contar como mínimo con el siguiente personal, cabe mencionar que este detalle no limita a la empresa a colocar mayor cantidad o calidad de personal, de acuerdo a la eficiencia para el cumplimiento del servicio:

Cargo y Cantidad	Formación Académica	1. Mínimo Bachiller en Ing. de computación y sistemas o Ing. de Telecomunicaciones o Ing. de Sistemas o Ing. Informática o Ing. de Redes y Comunicaciones o Ing. Electrónica o Ing. Industrial. 2. Máster en Administración de Proyectos y Operaciones o Gestión de Proyectos o Dirección de Operaciones y Proyectos o Máster en Administración de Empresas
	Experiencia	Contar con mínimo tres (03) años de experiencia profesional en el cargo de “especialista” y/o “supervisor” y/o “jefe” y/o “coordinador” y/o “gestor” en proyectos de implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams para empresas privadas o públicas.
Cargo: Jefe de Proyecto (para etapa Pre-Operativa)	Funciones	-Plantear y diseñar el plan del proyecto -Dar seguimiento, monitorear y supervisar el avance de ejecución. -Mantener actualizado y presentar el avance de manera semanal. -Remitir oportunamente los informes del avance de proyecto previo acuerdo con cliente. -Identificar observaciones, y gestionar replanteamientos o adecuaciones para los entregables del proyecto. -Verificar y validar entregables del proyecto.
	Capacitación	Curso en Soluciones de Microsoft M365 (MS Teams) y/o Certificación en Soluciones de Microsoft M365 (MS Teams); no mayor a dos años de antigüedad.

Cargo: Especialista en MS Teams (para etapa Pre-Operativa)	Funciones	- Realizar las configuraciones, pruebas para la integración con MS Teams durante la etapa Pre-Operativa.
---	------------------	--

Cargo y Cantidad	Formación Académica	Mínimo grado de Bachiller en “Ing. de computación y sistemas” o “Ing. de Telecomunicaciones” o “Ing. de Sistemas” o “Ing. Informática” o “Ing. de Redes y Comunicaciones” o “Ing. Electrónica” o “Ing. Industrial”.
Cargo: Administrador de Servicio (para etapa Operativa)	Experiencia	Contar mínimo con tres (03) años de experiencia profesional en el cargo de “administrador” y/o “supervisor” y/o “jefe” y/o “coordinador” y/o “gestor” en proyectos o servicios de implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams o proyectos de telefonía IP en general para empresas privadas y/o públicas.
	Funciones	-Administrar y asegurar el servicio contratado. -Gestión y atención de incidentes y/o solicitudes. -Proveer la información necesaria para la generación de reportes. -Otros relacionados con el alcance del servicio contratado.

Cargo y Cantidad	Capacitación	Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer.
Cargo: Técnico (para etapa Pre-Operativa y Operativa)	Funciones	-Instalar y configurar la central telefónica IP y todos los componentes que conforman. -Configuración e instalación de los equipos telefónicos IP y Team Phone. -Integrar el servicio de la central con la línea de telefonía fija con la que cuente la entidad. -Pruebas y puesta en funcionamiento de la solución. -Atender el soporte técnico en todas las etapas

NOTA IMPORTANTE:

1. Los requisitos del personal del equipo de trabajo se acreditarán para la suscripción del contrato.
2. La acreditación de la experiencia será con certificado de trabajo, la formación profesional con el diploma que le otorga el grado académico, y la capacitación con diploma o certificado en el caso que corresponda.
3. Los grados y títulos emitidos en el extranjero deben contar con la inscripción en SUNEDU.
4. El personal propuesto solo podrá ser reemplazado por causas justificables aceptadas por la Corporación, y siempre que medie un aviso previo de cinco (05) días hábiles de anticipación, mediante carta por correo electrónico. El reemplazante deberá cumplir con igual o mejor perfil que el personal sustituido.
5. COFIDE se reserva el derecho, en todo momento, de solicitar el cambio de los especialistas encargados de la prestación de los servicios contratos, si a su criterio, no cumplen con los requisitos para las tareas encomendadas. Para el reemplazo, EL CONTRATISTA deberá presentar al candidato para su aprobación por parte de COFIDE, en un plazo no mayor de diez (10) días calendarios.

4.4. EQUIPAMIENTO O INFRAESTRUCTURA NO ESTRATÉGICA

No aplica.

4.5. CONDICIONES PARA EL PERSONAL

4.5.1.GENERALES

- 4.5.1.1. EL CONTRATISTA deberá contar con el respaldo de personal de reemplazo del personal destacado y/o clave, ante cualquier eventualidad. El reemplazo puede ser solicitado por COFIDE o por EL CONTRATISTA. En este último caso, se debe contar con la aprobación de COFIDE. Cabe indicar que el personal reemplazante deberá contar como mínimo con las mismas calificaciones y competencias del especialista requeridas en los términos de referencia.
- 4.5.1.2. COFIDE se reserva el derecho, en todo momento, de solicitar el cambio del personal destacado a la prestación de los servicios contratados, si a su criterio, no cumplen con los requisitos para las tareas encomendadas. Para el reemplazo, EL CONTRATISTA deberá presentar por Mesa de Partes y dirigida al área usuaria mediante carta los documentos del candidato para la aprobación por parte de COFIDE, en un **plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado desde el siguiente día hábil de notificada la solicitud de reemplazo**.
- 4.5.1.3. Aceptado el reemplazo del personal destacado, COFIDE no reconocerá doble cargo de horas hombre para ninguna etapa del proyecto y/o servicio y/o tarea, obligándose EL CONTRATISTA a cumplir con el cronograma y horas-hombre acordadas para el servicio y/o proyecto y/o tarea y los entregables que correspondan.
- 4.5.1.4. En casos de reemplazos de personal o personal adicional al originalmente propuesto, EL CONTRATISTA deberá presentar al candidato por Mesa de Partes mediante carta (<https://facilita.gob.pe/t/4897>), en la cual deberá detallar: nombre completo, DNI, cargo o puesto, fecha propuesta para el ingreso y los documentos de acreditación del candidato de acuerdo con el **numeral 4.3, y C1 y C2 del numeral 5.2**; para la aprobación respectiva, en un **plazo no mayor a los diez (10) días calendario contados desde la fecha de notificación**.
- 4.5.1.5. Ya sea en **caso de reemplazos o nuevos ingresos** los plazos que se tome EL CONTRATISTA para asignar al nuevo personal, no deberán afectar los planes de trabajo de las tareas que forman parte del alcance del servicio, es decir, el reemplazo de personal no implicará la modificación de los cronogramas establecidos para los entregables que se encuentren en curso.

4.5.2.POLIZA SCTR

- 4.5.2.1. Para los casos en que se requiera acceso del personal a las instalaciones de COFIDE con motivo de ejecución de servicio, EL CONTRATISTA deberá contratar el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) de pensión y salud, y el cual deberá contar con su respectiva red de clínicas afiliadas, o contratar un seguro particular, o con ESSALUD; en cualquiera de los casos dicha póliza deberá mantenerse vigente durante la vigencia del contrato; con finalidad de atender y resolver cualquier accidente leve, severo o grave del personal de la empresa contratista, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-98-TR; aplicable para todo el personal destacado al servicio contratado.

4.5.2.2. EL CONTRATISTA deberá enviar por correo electrónico al Dpto. de Servicios Generales, el SCTR de pensión y salud, con la red de clínicas afiliadas vigentes para la ejecución del servicio, en un **plazo como mínimo de 05 días calendarios previos a la fecha programada del próximo servicio.**

4.6. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica.

4.7. ENTREGABLES

EL CONTRATISTA presentará el entregable mediante carta en la plataforma web de Mesa de Partes (<https://facilita.gob.pe/t/4897> , sujeto a los horarios indicados en la plataforma web para el registro respectivo del entregable). Los entregables se deben presentar de forma separada a los comprobantes de pago.

NOTA: De haber observaciones, el área usuaria notificará vía correo electrónico el plazo correspondiente para subsanar el entregable.

4.7.1. ENTREGABLE N°1: DOCUMENTOS INICIO DE ETAPA PRE-OPERATIVA

Documentos requeridos que EL CONTRATISTA presentará para el inicio del servicio, correspondiente a la Etapa Pre-Operativa (contemplado en el **numeral 4.1.2.1**), para la revisión del Dpto de Servicios Generales, y serán los siguientes a presentar:

4.7.1.1. Primera Entrega:

El **plazo será de cinco (05) días calendarios** contados desde el siguiente día hábil de la suscripción del contrato, para la revisión del Dpto. de Servicios Generales:

- Acta de inicio

Ambas partes firmarán el Acta indicando la fecha del inicio. El formato se encuentra en **Anexo A (numeral 7)**. A partir de la fecha de inicio acordada en este documento se contabilizará el plazo del servicio contratado.

4.7.1.2. Segunda Entrega:

El **plazo será de diez (10) días calendarios** contados desde el siguiente día hábil de la suscripción del contrato, para la revisión del Dpto de Servicios Generales:

4.7.1.2.1. Contactos para el servicio

EL CONTRATISTA deberá presentar y mantener actualizado en caso de cambios los datos de los siguientes contactos: jefe de proyecto, administrador o coordinador de cuenta, supervisor, técnico especialista y canal del soporte Técnico (excepto administrador, personal del equipo de trabajo contemplado en el **numeral 4.3**).

Los datos serán: Nombre completo, número telefónico y correo electrónico corporativo.

4.7.1.2.2. Plan de trabajo

El Plan de trabajo, el cual deberá ser aprobado por el Dpto. de Servicios Generales y TI, y contener como mínimo lo siguiente:

- i. Descomposición de trabajo de la implementación, consiste en un cronograma de las actividades de la Etapa Pre-Operativa considerando lo indicado en el **numeral 4.1.2.1**.

- ii. Formato base de “Informes de avance semanal”
- iii. Procedimiento para la configuración de equipos y la solución.
- iv. Protocolo de pruebas de funcionalidad.
- v. Protocolo de puesta en operación.
- vi. Protocolo de Cierre y Transferencia.

4.7.1.2.3. Acta de ingreso equipamiento

Inventario o detalle (marca, modelo, y número de serie) del suministro de la infraestructura y equipamiento a implementar en la etapa Pre-Operativa

4.7.1.2.4. Acreditación del capacitador

Acreditación o certificación vigente de capacitación emitido por el fabricante de la solución para el personal especialista quien brindará las capacitaciones.

4.7.1.2.5. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Documentos referentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo de EL CONTRATISTA, el cual aplicará para todo el personal que ingrese a instalaciones para atender la Etapa Pre-Operativa del servicio contratado. En el siguiente cuadro se contemplan los documentos a presentar:

NRO	DOCUMENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
1	SCTR (pensión y salud) y red de clínicas afiliadas, vigentes.
2	Lista de personal (nombre completo y número de DNI; Deberá presentar documento de identidad al ingreso).
3	Registrar ATS, sólo aplicará para trabajos eléctricos y/o en altura (EL CONTRATISTA entregará una copia).

4.7.2. ENTREGABLE N°2: EJECUCION DE ETAPA PRE-OPERATIVA

Documentos correspondientes a la ejecución de la Etapa Pre-Operativa (contemplado en el numeral 4.1.2.1), que EL CONTRATISTA presentará en un **plazo de diez (10) días calendarios**, contados desde el siguiente día hábil de la finalización de la Etapa Pre-Operativa; para la revisión del Dpto de Servicios Generales, y serán los siguientes a presentar:

4.7.2.1. Acta de entrega

Documento PDF, Documento correspondiente a la entrega de la implementación operativa de la solución, correspondiente a la Etapa Pre-Operativa, firmada por las partes.

4.7.2.2. Identificación de propiedad del equipamiento

Documento PDF, con evidencia fotográfica de la propiedad del equipamiento de la solución mediante la respectiva etiqueta o código de barras en los equipos que conforman la solución telefónica IP.

4.7.2.3. Informe técnico o memoria descriptiva

Documento PDF, Comprenderá la información de las actividades realizadas de acuerdo con el plan de trabajo aprobado, para la implementación de la central telefónica IP, se deberá detallar: la arquitectura, diagrama de la solución completa, composición y funcionamiento de la central telefónica nueva, y del equipamiento de respaldo ante corte de fluido eléctrico, la instalación, las pruebas y puesta en operación ejecutado de acuerdo con los protocolos presentados. Deberá incluir evidencia fotográfica.

4.7.2.4. Inventario del equipamiento

Documento Excel detallado (marca, modelo, número de serie, piso de ubicación, entre otros), del equipamiento implementado incluyendo los equipos telefónicos.

4.7.2.5. Directorio actualizado

Documento Excel, correspondiente al directorio final de los usuarios precisando como mínimo los siguientes datos como datos de cabecera: número de anexo, nombre completo del usuario, gerencia o departamento, perfil de salida de llamada, asignación equipo telefónico.

4.7.2.6. Manual de uso

Correspondiente a los equipos telefónicos. Adaptado a nivel usuario, en idioma español.

4.7.2.7. Capacitaciones

- Archivo digital sesiones grabadas (capacitación usuarios y técnica), mediante Link One Drive (descarga habilitada).
- Material utilizado en capacitaciones, documento PPT o PDF.

4.7.3. ENTREGABLE N°3: DOCUMENTOS ETAPA OPERATIVA

Documentación referente a la entrega de la Etapa Operativa, correspondiente al servicio mensual de gestión, monitoreo y soporte técnico (contemplado en el **numeral 4.1.2.2**).

4.7.3.1. Primera Entrega:

EL CONTRATISTA deberá presentar en un **plazo será de cinco (05) días calendarios** contados desde el siguiente día hábil de finalizada la Etapa Pre-Operativa:

Acta de inicio

Documento PDF, Documento correspondiente al inicio de Etapa Operativa de la solución, firmada por las partes; luego de finalizar la Etapa Pre-Operativa. El formato se encuentra en **Anexo A (numeral 7)**.

4.7.3.2. Segunda Entrega:

EL CONTRATISTA deberá presentar en un **plazo será de diez (10) días calendarios** contados desde el siguiente día hábil de finalizada la Etapa Pre-Operativa:

4.7.3.2.1. Informe de la central telefónica IP

El informe deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Estado de licencias y equipos telefónicos en uso:
 - Debe precisar el detalle de las licencias activadas y desactivadas en el periodo (número de anexo, nombre completo usuario, fecha de baja, tipo de licencia (base o adicional), entre otros que correspondan del alcance contratado.

- Debe precisar el detalle de otras solicitudes contempladas en el **numeral 4.1.2.2.2.6** como: activación/desactivación de salida de llamadas, reubicar o reasignar equipos, reasignar línea Team Phone, locución de bienvenida, etc.
- Cuadro resumen de uso actual de licencias línea base y línea adicional y su respectivo precio unitario y total en casos que corresponda, para efectos de la facturación. Bajo dicho cuadro debe detallarse cuáles son las licencias activadas y desactivadas que se están aplicando a dicho cuadro para la facturación; de acuerdo con ello debe quedar claramente descrito el importe línea base y línea adicional que se facturará.

2. Resultados de cumplimiento de los niveles de servicio, de acuerdo con el **numeral 4.1.2.2.2**
3. Gráfica tipo histograma, con el resumen de las atenciones: incidentes y solicitudes.
4. Listado de atenciones con número de tickets de por tipo de atención: Incidentes o solicitudes; detallando las causas del problema en el caso de incidente, y las actividades para su resolución.
5. Gráficas con información del reporte general de la central telefónica (**numeral 4.7.3.2.2**)

4.7.3.2.2. Reporte General de la central telefónica

Archivo Excel que comprende la operación de la solución telefónica, con los datos mínimos: usuario (nombre completo), número de anexo, fecha y hora, tiempo de duración, número telefónico entrante y/o saliente; que incluye la siguiente información como mínimo:

- a) Tiempo promedio de conexión por llamada por cada usuario.
- b) Cantidad de llamadas entrantes por usuario.
- c) Registros llamadas entrantes contestadas, y gráfica de barras (llamadas por fecha).
- d) Registros llamadas entrantes no contestadas, y gráfica de barras (llamadas por fecha).
- e) Cantidad de llamadas salientes por usuario y por tipo de llamada (local, celular, nacional, internacional).
- f) Registros de llamadas salientes contestadas, y gráfica de barras (llamadas por fecha).
- g) Registros de llamadas salientes no contestadas, y gráfica de barras (llamadas por fecha).
- h) Cantidad de llamadas salientes promedio en el periodo.
- i) Cantidad de llamadas entrantes promedio en el periodo.
- j) Control del umbral de llamadas concurrentes (umbral es 50 llamadas concurrentes al mismo tiempo, de acuerdo con el **numeral 4.1.1.5. Tráfico**).

NOTA: De ser necesario, durante el servicio se solicitará y evaluará la generación de nuevos y/o ajuste de los reportes.

4.7.3.2.3. Reporte Específico – Área de Recuperaciones

Al inicio de la Etapa Operativa, el área usuaria precisará de los usuarios implementados cuáles serán los anexos específicos para este reporte.

Esta información se presentará en archivo Excel con los datos mínimos: usuario (nombre completo), número de anexo, fecha y hora, tiempo de duración, número telefónico entrante y/o saliente; para presentar la siguiente información como mínimo:

- a) Tiempo promedio de conexión por llamada por cada usuario.
- b) Registros llamadas entrantes, y gráfica de barras (llamadas por fecha).
- c) Registros de llamadas salientes, y gráfica de barras (llamadas por fecha).

4.7.3.2.4. Informe de mantenimiento preventivo

Información correspondiente a la ejecución del mantenimiento preventivo, cuando aplique; lo cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- 1. Plan de actividades
- 2. Desarrollo del mantenimiento: fechas de ejecución, el estado de salud de las soluciones (health check), actualizaciones y despliegue de nuevas versiones de la solución, alertas y log de errores de la solución, mejoras de configuración de seguridad de las soluciones, limpieza de archivos temporales, Verificación de filtros, políticas y configuraciones, Limpieza externa, Verificación de los puertos.

4.7.4. ENTREGABLE N° 4: TRANSFERENCIA Y CIERRE

Documentación correspondiente a la ejecución de la Etapa de Transferencia y Cierre del servicio (según numeral 4.1.2.3.). EL CONTRATISTA deberá presentar en un **plazo de diez (10) días calendarios** contados desde el siguiente día hábil de la finalización de la Etapa Operativa, lo cual comprenderá lo siguiente:

4.7.4.1. Acta de inicio

Documento PDF, Documento correspondiente al inicio de Etapa de Transferencia y cierre de la solución, firmada por las partes; luego de finalizar la Etapa Operativa. El formato se encuentra en **Anexo A (numeral 7)**.

4.7.4.2. Acta de Devolución y recepción

Correspondiente al equipamiento arrendado, firmado por las partes.

4.7.4.3. Información del Cierre:

CD o USB o Link One Drive (descargar) con archivos de audio correspondiente a las grabaciones de llamadas.

- Documentación de la configuración final del servicio

4.8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.8.1. Lugar:

Calle Augusto Tamayo 160, San Isidro, Lima.

4.8.2. Plazo:

El plazo será de doce (12) meses, el cual se distribuye de acuerdo con el siguiente cuadro:

ENTREGA	PLAZO
Etapa PRE OPERATIVA: Implementación, y capacitación <i>*Según el numeral 4.1.2.1</i>	120 días calendarios (contados desde la fecha indicada en el acta de inicio de esta etapa).

ETAPA OPERATIVA: Gestión y Operación (Servicio mensual) <i>*Según el numeral 4.1.2.2.</i>	12 meses (contados desde la fecha en Acta de Inicio de esta etapa; <u>cada servicio se contabilizará como mensual para efectos de pago</u>).
ETAPA DE TRANSFERENCIA Y CIERRE: Transferencia y cierre <i>*Según el numeral 4.1.2.3</i>	Hasta 01 mes Inicia en el mes 12 de la etapa Operativa.

Esquema resumen de plazos de entrega por etapa:

ETAPAS / MESES	1	2	3	4	1	~	11	12
Etapas Pre-Operativa	1 mes	1 mes	1 mes	1 mes				
Etapas Operativa					12 meses			
Etapas Cierre								1 mes

4.9. FORMA DE PAGO

4.9.1. El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

4.9.2. La entidad contratante paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

4.9.3. En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realiza, a quien corresponda, de acuerdo con lo que se indique en el contrato de consorcio.

4.9.4. La entidad contratante realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de acuerdo con el siguiente cuadro:

NRO	DESCRIPCION	% PAGO
PRIMER PAGO		
1	Entregable N° 2: Etapa Pre-Operativa De la implementación de solución y capacitación. <i>*Según el numeral 4.7.2</i>	10% del valor del contrato
A PARTIR DEL SEGUNDO PAGO		90% del valor del contrato en 12 cuotas iguales.
2	Entregable N° 3: Etapa Operativa De la Gestión y Operación (Servicio mensual). <i>*Según el numeral 4.7.3</i>	
ÚLTIMO PAGO		
3	Entregable N° 4: Etapa Cierre De la Transferencia y cierre. <i>*Según el numeral 4.7.4</i>	
TOTAL		100%

4.9.5. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL CONTRATISTA, la entidad contratante debe contar con la siguiente documentación:

- 1) Entregables contemplados en el **numeral 4.7**, y previamente registrados en la Mesa de Partes virtual: <https://facilita.gob.pe/t/4897>, lo cual deberá contar con la conformidad de Dpto. de Servicios Generales.
- 2) Comprobante de pago. El cual deberá ser enviado a través del siguiente link: <https://facilita.gob.pe/t/4897>, el comprobante de pago deberá señalar el detalle y numero de orden o contrato según corresponda.
- 3) Acta de conformidad de la prestación suscrita por el Área Usuaría (Proceso Interno).

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante en Mesa de Partes de la corporación en Calle Augusto Tamayo 160 San Isidro y/o al siguiente link: <https://facilita.gob.pe/t/4897>

4.10. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

4.11. PROPIEDAD INTELECTUAL

No aplica.

4.12. DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO.

El Dpto. de Servicios Generales será la encargada de dar la conformidad del servicio.

4.13. DOCUMENTOS A CONSIDERAR PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.

4.13.1. Representante o partner autorizado de la solución

Carta o documento de presentación emitida por la marca o distribuidor autorizado local o mayorista autorizado local de la marca que acredite que EL CONTRATISTA es representante o partner autorizado de la marca de la solución.

4.13.2. Antigüedad de equipamiento

Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la solución de telefonía (incluye equipos telefónicos) el cual deberá tener fecha de fabricación desde el año 2024, con tecnología actualizada, primer uso (nuevos) y de última generación de acuerdo con el **numeral 4.1.1.1**. Se deberá acreditar con documento o carta de fabricante de los equipos.

4.13.3. Estándares de la solución de telefonía

Documentación del fabricante (en físico o link del portal del fabricante) que sustente los estándares con los que cuenta la solución de telefonía de acuerdo con el **numeral 4.1.1.2**.

4.13.4. Compatibilidad y conectividad

En el caso la solución de telefonía contemple soluciones en nube (cloud) en su totalidad o parcialmente, se requiere la documentación de la certificación de seguridad de la información vigente en cumplimiento de lo precisado en el **numeral 4.1.1.3**.

4.13.5. Equipamiento

- Inventario de todo el equipamiento a implementar para el proyecto. Detallar: marca y modelo.

4.13.6. Acreditación del personal

De acuerdo con el personal contemplado en el **numeral 4.3.**

4.14. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD) Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAFT)

*Es condición esencial en este contrato el cumplimiento por parte del **Proveedor**, de las disposiciones previstas en la Ley N° 30424 “Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas en el proceso penal” y sus modificatorias, del Decreto Legislativo N° 1106, “Decreto Legislativo de Lucha Eficaz contra el Lavado de Activos y otros Delitos relacionados a la Minería Ilegal y Crimen Organizado” y sus modificatorias, así como de las normas legales sobre el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act); en adelante, “**las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de delitos**”.*

En ese sentido, el Proveedor declara que:

(i) Sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes (entiéndase como cualquier persona que actúe por cuenta o interés suyo), colaboradores, y/o subcontratistas, cumplen estrictamente con las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos y que, a la fecha, ni este ni ninguna de las personas anteriormente señaladas, han incurrido en acciones y/o cometido actos que pudieran ser constitutivas de los delitos previstos en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos.

(ii) No han sido ni se encuentran condenados y/o investigados por acciones y/o actos que pudieran ser constitutivas de delitos previstos en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos, a la celebración del presente contrato (o durante la ejecución del mismo).

(iii) Se compromete a remitir toda la información que LA ENTIDAD le pueda requerir en virtud a la Debida Diligencia en el conocimiento del Proveedor, conforme a lo regulado en las normas legales sobre el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. LA ENTIDAD guardará la confidencialidad y reserva sobre la información antes mencionada conforme a la normativa vigente aplicable.

Si durante la ejecución del contrato (y/o prestación del servicio), el Proveedor tomara conocimiento por cualquier medio de la ocurrencia de cualquier acción, conducta u otro acto que pueda constituir infracción a lo dispuesto en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos, deberá informarlo de inmediato a LA ENTIDAD dentro del plazo de treinta (30) días calendario de conocida la ocurrencia a través de sus canales de comunicación formales.

Al respecto, el Proveedor se obliga a cumplir y hacer cumplir durante toda la vigencia del presente contrato (y/o durante la ejecución del servicio) las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos; por lo que se compromete a que ninguno de sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, colaboradores y/o subcontratistas, incurra en algún tipo de actividad, acción o conducta que pudiera contravenir lo dispuesto en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos; en consecuencia, el Proveedor asume expresamente total y absoluta responsabilidad por las acciones, conductas, omisiones y/o cualquier acto cometida por éste y/o sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, colaboradores, y/o subcontratistas que infrinjan las disposiciones contenidas en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos. Dicho supuesto de incumplimiento por parte del Proveedor, configura una causal de resolución automática y de pleno derecho.

Finalmente, el Proveedor se compromete a mantener indemne a LA ENTIDAD frente a cualquier daño ocasionado por el incumplimiento de las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos, por parte del Proveedor o de sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, colaboradores, y/o subcontratistas, y reembolsará cualquier monto que LA ENTIDAD se viera obligado a abonar por mandato firme de alguna autoridad administrativa y/o judicial respecto de todo daño o perjuicio directo, multa, penalidad, sanción o costo que se derive del incumplimiento de las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos, así como también en caso la presente declaración resultase falsa y/o inexacta.

5. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

5.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A. CAPACIDAD LEGAL

No aplica.

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente como máximo a TRES (3) VECES EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de centrales telefónicas IP con integración con MSTeams y/o servicios de arrendamiento de telefonía IP con integración con MSTeams.

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 constancia 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 el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

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° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

¹ El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, 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. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

² Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

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 quince (15) 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.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de 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° 14**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

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 servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.

5.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN FACULTATIVOS

C. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

C.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

➤ Cargo: Especialista en MS Teams

Requisitos:

Contar mínimo con tres (03) años de experiencia en implementaciones e integraciones de soluciones de telefonía IP con MS Teams (Team Phone) para empresas privadas o públicas.

➤ Cargo: Técnico

Requisitos:

Contar con mínimo dos (02) años de experiencia profesional en el cargo de “técnico” o “asistente en desarrollo y/o implementación y/o mantenimiento” de centrales telefónica IP con integración con MS Teams para empresas privadas o públicas.

Acreditación:

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.

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 anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (trasape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

C.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

C.2.1 Formación académica

➤ **Cargo: Especialista en MS Teams**

Requisitos:

Bachiller en “Ing. de computación y sistemas” o “Ing. de Telecomunicaciones” o “Ing. de Sistemas” o “Ing. Informática” o “Ing. de Redes y Comunicaciones” o “Ing. Electrónica” o “Ing. Industrial”.

➤ **Cargo: Técnico**

Requisitos:

Bachiller o título técnico en las carreras de: Computación e Informática o Electrónica o Informática o Sistemas e Informática.

Acreditación:

El GRADO REQUERIDO será verificado por los evaluadores 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.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso EL GRADO ACADEMICO no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento

ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

C.2.2 Capacitación del personal clave

No aplica.

C.3. EQUIPAMIENTO ESTRÁTEGICO

No aplica.

C.4. INFRAESTRUCTURA ESTRÁTEGICA

No aplica.

D. PARTICIPACIÓN EN CONSORCIO

Requisitos:

D.1 El número máximo de consorciados es de tres (03).

D.2 El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es de 80%.

Acreditación:

Se acredita con la promesa de consorcio.

6. SUB-CONTRATACIÓN SIGNIFICATIVA

Si contestó Sí a la consulta: ¿El requerimiento podría ser desarrollado por LA ENTIDAD?, responder lo siguiente:

En caso de falla o suspensión del servicio, ¿Podría verse afectada la Corporación respecto a:

Ingresos: Sí No Solvencia: Sí No
Continuidad Operativa: Sí No

Identificar y marcar el macroproceso de la Corporación que esté relacionado con el contrato del servicio solicitado:

M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

M01= CAPTACIÓN

M02= COLOCACIONES

M03= INVERSIONES Y GESTIÓN DE TESORERÍA

M04= FIDEICOMISOS Y COMISIONES DE CONFIANZA

M05= GESTIÓN DEL DESARROLLO E INNOVACIÓN

M06= DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

M07= GESTIÓN DE EXCELENCIA OPERACIONAL

M08= PLANEAMIENTO

M09= IMAGEN INSTITUCIONAL

M10= GOBERNANZA

M11= GESTIÓN DE LA CARTERA EN RECUPERACIÓN

M12= GESTIÓN HUMANA

M13= GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

M14= GESTIÓN LEGAL

M15= TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

M16= GESTIÓN LOGÍSTICA E INFRAESTRUCTURA

M17= GESTIÓN DOCUMENTAL

7. ANEXOS

ANEXO A. ACTA DE INICIO

Servicio: Arrendamiento, gestión, soporte técnico y mantenimiento de central telefónica IP.

Etapas del servicio:

Contrato: N°-202...

Razón Social del Proveedor:

RUC de proveedor:

Mediante el presente documento acuerdan ambas partes que el inicio del servicio será el día de del 202..., por el plazo de, bajo los lineamientos detallados expresamente en las bases integradas del contrato suscrito con fecha de del 202...

En la ciudad de Lima, al día del mes de del 202..., firman ambas partes a continuación:

Corporación Financiera de Desarrollo S.A. _____ Dpto. de Servicios Generales
Razón social proveedor: _____ Nombre (representante): Cargo: