

TERMINOS DE REFERENCIAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE DE TELEFONÍA Y SOPORTE TÉCNICO PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA DE LA SUTRAN

1. ÁREA QUE REALIZA EL REQUERIMIENTO

Oficina de Tecnologías de Información

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Contratación del servicio de actualización de software de telefonía y soporte técnico para la central telefónica de la Sutran

3. ACTIVIDAD VINCULADA AL POI

La presente contratación está orientada a cumplir las actividades vinculadas al POI 2024, según el siguiente detalle:

Centro de costo	:	02.09.06 - Subgerencia de Supervisión Electrónica
Objetivo Estratégico Institucional	:	OEI.01 - Incrementar el cumplimiento de la normatividad de los agentes fiscalizados por la Sutran
Acción Estratégica Institucional	:	AEI.01.03 - Fiscalización electrónica efectiva y oportuna para los agentes supervisados
Actividad Operativa	:	OI00134600449 Monitoreo e Implementación de Soluciones Tecnológicas de Sistemas Informáticos para la Entidad

4. FINALIDAD PÚBLICA.

La contratación del presente servicio permitirá cumplir con los objetivos de la Subgerencia de Supervisión Electrónica de la SUTRAN.

Conforme a lo señalado en el artículo 49°, literales b), g), h) y k) del Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN aprobado mediante D.S. N°06-2015-MTC, la Subgerencia de Supervisión Electrónica es la unidad encargada de:

- b) *Monitorear permanentemente las vías nacionales alertando de manera oportuna a las autoridades competentes los eventos o incidencias que pudieran presentarse.*
- c) *Monitorear en línea y/o en tiempo real las actividades de fiscalización, informando cuando corresponda a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a las áreas involucradas.*
- g) *Brindar soporte y apoyo en la información de los registros, a las actividades de fiscalización.*
- h) *Realizar las acciones de coordinación con las diversas entidades involucradas en los eventos e incidencias detectados.*
- i) *Disponer las acciones inmediatas necesarias para la atención de eventos e incidencias detectados, dando cuenta a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a las unidades orgánicas que corresponda.*
- j) *Acopiar, procesar, evaluar y difundir información estadística de las actividades de su competencia, brindando información oportuna y actualizada a la Alta Dirección y demás órganos de la SUTRAN.*

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

a. Objetivo General

- Contratar a una persona natural o jurídica que brinde el servicio de actualización del software de telefonía de la central telefónica de la Sutran y soporte técnico ininterrumpido durante el plazo de ejecución contractual y la capacitación al personal de la Sutran.

b. Objetivos Específicos

- Contar con la actualización del software de telefonía de la central telefónica de la Sutran.

- Contar con el soporte ininterrumpido durante el plazo de ejecución contractual para central telefónica de la Sutran.
- Contar con una capacitación para el personal de la Sutran respecto al software telefonía actualizado.

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio consiste en la actualización del software de telefonía IP que actualmente se encuentra implementado en la central telefónica de la Sede Central de la Sutran, así como, contar con el soporte técnico y su correspondiente capacitación a servidores designados de la Oficina de Tecnologías de Información de la Sutran.

Tipo de prestación	Descripción de la prestación	Unidad de Medida	Cantidad
Prestación principal	Servicio de actualización del software de telefonía de la central telefónica de la Sutran	Servicio	1
Prestación accesoria	Soporte técnico	Servicio	1
	Capacitación	Servicio	1

6.1. Actividades

Las actividades de implementación consisten en la actualización, instalación, configuración, migración y puesta funcionamiento del software provisto por el contratista:

6.1.1. Prestación principal

Actualización, instalación, configuración, migración y puesta en funcionamiento:

El contratista deberá actualizar, configuración y poner en funcionamiento el software de telefonía IP que actualmente que se encuentra implementado en la Sede Central de Sutran, para lo cual se considera lo siguiente:

- Los trabajos programados serán supervisados por el personal de la Oficina de Tecnología de Información.
- Se debe migrar todas las configuraciones de la actual central Asterisk (Versión actual 11.6)
- La instalación del software de Telefonía IP propuesta por el proveedor para la sede central de la SUTRAN se realizará sobre un Sistema Virtualizado (Vmware).
- Se debe considerar en la solución la siguiente migración:
 - o Interfaz Gráfica para la gestión.
 - o Última versión disponible stable.
 - o Migración de: Claves de usuario, anexos.
- Se debe considerar las siguientes funcionalidades activas:
 - o Operadora Automática.
 - o Marcador predictivo.
 - o IVR (repcionista virtual).
 - o Distribución automática de llamadas.
 - o Reportes y estadísticas en tiempo real.
 - o Grabación de llamadas.
 - o Administración de la solución vía web.
 - o Monitoreo silencioso.
 - o Llamadas salientes y entrantes.

- Llamadas en espera.
- Formularios personalizados de campaña.
- “Scripts” de texto.
- Consola de agente intuitiva.
- Soporte para varios tipos de descanso.
- Scoring de llamada.
- Integración con Aplicaciones externas.
- Soporte de Protocolo ECCP.
- Toda la solución debe estar basada únicamente en código abierto, la solución no deberá incluir la adquisición de ningún tipo de equipamiento adicional como complemento de este.
- La interfaz web de administración debe considerar como mínimo las siguientes operaciones:
 - Crear agentes y contraseñas.
 - Agregar colas de llamadas.
 - Crear llamadas salientes.
 - El sistema genera las llamadas desde una base de datos de teléfonos.
 - Las llamadas son asignadas a los agentes de forma automatizada, iniciándose el proceso de comunicación con los usuarios.
 - El marcador predictivo generará las llamadas optimizando eficiencia y mejorando los tiempos de conexión.
 - El operador recibe la información del usuario y las procesa a la base de datos a través de formularios.
 - La información puede ser exportada a diferentes formatos, como hojas de cálculo y similares.
 - Crear llamadas entrantes.
 - El Call Center recibe llamadas, que son asignadas a diferentes agentes por medio de colas de llamadas, optimizando tiempos de espera y recursos humanos.
 - Por medio de una base de datos, se podrá identificar al cliente que realiza la llamada.
 - De esta forma, se mejora la personalización y la atención del cliente en nuestras campañas de telemarketing.
 - El número de llamadas simultáneas,
 - El número de extensiones y/o puestos de trabajo,
 - El servicio de grabación de llamadas.
 - Administración de breaks.
- La migración no debe considerar que la central Telefónica, se encuentre más de 04 horas de indisponibilidad.

6.1.2. Prestaciones accesorias a la prestación principal

6.1.2.1. Soporte técnico

- a. Soporte y actualización de reporteador, fix de seguridad por el periodo de ejecución del servicio.

- b. El contratista debe contar con soporte técnico 24x7x365 con la posibilidad de escalar casos técnicos en cualquier momento.
- c. El contratista brindará los datos como números telefónicos y correos electrónicos para las coordinaciones y comunicación con la Entidad.
- d. Si en caso la llamada realizada por el personal de soporte técnico no tuviera éxito en contactarse, se procederá a enviar un correo electrónico que deberá asignar el contratista para la atención inmediata, una vez realizado él envió el contratista tendrá que devolver la llamada en un tiempo máximo de 180 minutos.
- e. Si se presenta cualquier incidencia o vulnerabilidad en la solución de Código Abierto, el área usuaria reportará la incidencia a través de correo electrónico y el contratista tendrá un tiempo de respuesta de 04 horas como máximo desde reportada la incidencia, para dar solución a la incidencia reportada.
- f. El proveedor podrá brindar el soporte de forma remota, para lo cual se le brindará el acceso respectivo para evaluar la incidencia y atenderla. Luego de atendida la incidencia, el proveedor deberá remitir un correo electrónico indicando la culminación de la atención.
- g. En caso la incidencia no pueda ser atendida de forma remota, el proveedor asignará un técnico el cual se apersonará a las instalaciones de la Entidad, dentro de las 24 horas siguientes de ser reportada la incidencia.

6.1.2.2. Capacitación

- El contratista deberá brindar una capacitación integral para el personal técnico de la SUTRAN, la misma que podrá realizarse de manera presencial o virtual.
- La duración de la capacitación será de cinco (5) horas lectivas.
- La capacitación será brindada para un total de cuatro (04) personas como mínimo.
- El contenido de la capacitación será sobre el funcionamiento del software de Telefonía IP ofertado, desarrollado como mínimo los siguientes temas:
 - Instalación
 - Configuración
 - Administración
 - Solución de problemas sobre los componentes de la herramienta
 - Durante el curso de capacitación el oferente deberá realizar pruebas de llamadas a solicitud de la Oficina de Tecnologías de Información.
 - Despliegue de políticas de seguridad de la Central de Telefonía IP y sub consolas instaladas de ser el caso.

6.2. Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad

Precisar las características del servidor o equipamiento que la entidad pondrá a disposición del contratista para implementación del software.

A fin de poder elaborar su mejor propuesta, el proveedor podrá realizar una visita a la Oficina de Tecnología de Información y solicitar la información pertinente, durante los horarios de oficina (8:30 am – 5:30 pm), a fin de obtener un mejor conocimiento de la implementación, **equipamiento técnico**, necesidades de configuración de los equipos u otros componentes, que tengan que incluir en la implementación y ejecución del requerimiento.

6.3. Otras consideraciones para la ejecución del servicio

- a) El contratista deberá garantizar la operatividad de los servicios ininterrumpido durante el período de inicio de la implementación.

- b) Cualquier solicitud de la Entidad, posterior a la implementación, configuración y puesta en funcionamiento del servidor donde se instalará el software de código abierto, deberá realizarse sin costo adicional para Sutran.
- c) El software de código abierto provisto por el contratista debe cumplir con las características técnicas propuestas.
- d) En la implementación, el contratista deberá trabajar de manera conjunta con el personal técnico de la Oficina de Tecnología de Información asignado a supervisar la implementación y puesta en operación de este.

7. PERFIL DEL PROVEEDOR

7.1. Del Postor:

- Ser persona natural o jurídica.
- Registro Único de Contribuyente (RUC) vigente.
- Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 11° de la Ley de Contrataciones del Estado.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

8.1. Plazo de implementación de la prestación principal

El plazo máximo de implementación del servicio será de quince (15) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

Culminada la implementación, el Contratista y la Oficina de Tecnología de la Información deberán suscribir un acta de implementación del servicio. En caso surjan observaciones, éstas deberán ser plasmadas en dicha acta, teniendo un plazo de cinco (05) días calendario para absolver y/o resolver dichas observaciones.

8.2. Plazo de ejecución de la prestación accesoria

8.2.1. Soporte Técnico

Plazo máximo de ejecución será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contabilizado a partir de la firma del acta de implementación del servicio.

8.2.2. Capacitación

El plazo máximo para la ejecución será de quince (15) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

9. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se ejecutará en las instalaciones de la SUTRAN ubicada en la Av. Avenida Arenales N.º 452 Lima – Perú.

10. RESULTADOS ESPERADOS

10.1. Entregables de la prestación principal.

Culminada la implementación del servicio, el proveedor deberá presentar un informe técnico de la implementación del servicio, detallando la actualización, instalación, configuración, migración, pruebas técnicas in situ y puesta en funcionamiento del software actualizado.

El Plazo máximo de presentación será de dos (2) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación de la implementación del servicio.

10.2. Entregables de las prestaciones accesorias.

10.2.1. Soporte Técnico

- Informes o reportes que permitan verificar el cumplimiento de los trabajos de soporte realizados por las incidencias reexportadas durante el plazo de vigencia de la suscripción.
- El Plazo de entrega será de cinco (05) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo de ejecución de soporte técnico.

10.2.2. Capacitación

- Relación o lista digital o impresa firmada por los participantes, en la que se indique la fecha y hora de la capacitación.
- Certificados de Operador y Administrador de Consola del producto adquirido de cada uno de los participantes.
- El Plazo máximo de presentación será de dos (2) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo de ejecución de la capacitación.

La documentación correspondiente de cada entregable puede presentarse de forma física a través de la mesa de partes de la Entidad sito en Av. Arenales N.º 452, Jesús María o de manera digital a través de la mesa de partes virtual: <http://www.sutran.gob.pe/mesa-de-partes-virtual/>

11. GARANTÍA DEL SERVICIO

La garantía del servicio de mantenimiento de la Central Telefónica incluyendo repuestos por seis (6) meses., lo cuales incluyen una reinstalacion total de la solución , parches y/o fix de seguridad

12. FORMA DE PAGO

La forma de pago y condiciones de pago se realizará de la siguiente manera:

12.1. Prestación principal

La Entidad se obliga a pagar la contraprestación al Contratista en soles, en un único pago, previa conformidad del entregable y recepción del comprobante de pago.

12.2. Prestaciones accesorias

12.2.1. Soporte Técnico

La Entidad se obliga a pagar la contraprestación al Contratista en soles, en un único pago, previa conformidad del entregable y recepción del comprobante de pago.

12.2.2. Capacitación

La Entidad se obliga a pagar la contraprestación al Contratista en soles, en un único pago, previa conformidad del entregable y recepción del comprobante de pago.

La documentación correspondiente puede presentarse de forma física a través de la mesa de partes de la Entidad sito en Av. Arenales N.º 452, Jesús María o de manera digital a través de la mesa de partes virtual: <http://www.sutran.gob.pe/mesa-de-partes-virtual/>

La Entidad efectuará el pago a través de abono en la respectiva cuenta interbancaria (CCI) de alguna de las entidades del sistema financiero nacional; asimismo, deberá contar con el respectivo número de cuenta bancaria para el abono de detracciones, si fuera el caso.

13. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por la Subgerencia de Supervisión Electrónica, previo informe técnico favorable de la Oficina de Tecnología de Información, quien verificará la correcta prestación del servicio, en un plazo que no excederá de cinco (05) días hábiles, luego de recepcionado el entregable correspondiente por parte del contratista.

14. PENALIDADES

14.1. Penalidad por mora

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la en la ejecución de las prestaciones, según el plazo máximo establecido en el presente documento, será teniendo en cuenta que para contrataciones de hasta 8UITs el monto máximo

equivalente es de 5%, precisando la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.05 \times \text{Monto}}{\text{"F"} \times \text{Plazo en días}}$$

“F” x Plazo en días

Donde “F” tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: “F” = 0.40 b.
- Para plazos mayores a sesenta (60) días: “F” = 0.25

14.2. Otras penalidades

Se establece las siguientes penalidades:

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por retraso devolver la llamada al correo enviado por la Entidad, según indica el literal d. del numeral 6.1.2.1. Se aplica por cada hora de retraso.	0.5% de la UIT vigente	Informe de la Oficina de Tecnología de Información
2	Por retraso en la solución a la incidencia reportada, según indica el literal e. del numeral 6.1.2.1. Se aplica por cada hora de retraso.	0.5% de la UIT vigente	Informe de la Oficina de Tecnología de Información

Estas penalidades pueden alcanzar el monto máximo equivalente al 5% del monto contratado.

15. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor guardará, bajo responsabilidad a que hubiere lugar, estricta confidencialidad respecto de la información a la que acceda para la realización de sus actividades, así como de la información que produzca, la cual es de propiedad de la SUTRAN. Queda prohibida la utilización de la información proporcionada para un fin distinto al contratado, así como expresamente se prohíbe su divulgación por cualquier medio.

16. RESOLUCIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO

De acuerdo con la Directiva D-004-2021-SUTRAN/05.1.1-001 “Directiva que regula la contratación de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a ocho UIT”, la entidad puede resolver la orden de servicio, en los siguientes casos:

- El contratista incumpla injustificadamente las obligaciones a su cargo contempladas en la orden de servicio y términos de referencia.
- El contratista haya llegado acumular el monto máximo de penalidades.
- El contratista paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación.
- Fuerza mayor o caso fortuito.

El contratista puede solicitar la resolución en los casos en que la entidad incumpla injustificadamente con el pago u otras obligaciones esenciales.

Las partes pueden resolver la orden de servicio por mutuo acuerdo, sin responsabilidad por partes de ninguna de ellas.

Si alguna de las partes falta al cumplimiento de sus obligaciones, la parte perjudicada deberá requerirla mediante carta simple, otorgándole dos (2) días hábiles bajo apercibimiento de resolver el contrato.

Si vencido dicho plazo el incumplimiento continúa, la parte perjudicada puede resolver la orden, comunicándolo con carta notarial la decisión de resolver la orden.

17. ANTICORRUPCIÓN

El CONTRATISTA no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que

pueda constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia con lo establecido en el artículo 11° de la Ley de contrataciones del Estado – Ley N° 30225, el artículo 138.4 de su reglamento, aprobado con el D.S. N° 344-2018-EF y la vigente “Directiva que regula la contratación de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias Vigentes de la SUTRAN”, aprobado con código normativo D-004-2021-SUTRAN/05.1.1.-001 V01 mediante Resolución de Gerencia General N° 029-2021-SUTRAN-GG.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas, en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de La Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, EL CONTRATISTA se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, organizacionales y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos y prácticas; a través de los canales dispuestos por la SUTRAN.

De la misma manera, EL CONTRATISTA es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del Contrato y las Acciones Civiles y/o Penales que la SUTRAN pueda accionar.

18. REQUISITOS DE CALCIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 50,000.00 (cincuenta mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de instalación o mantenimiento de soluciones de software de código abierto de centrales IP o Instalación o mantenimiento de soluciones de telefonía IP en entidades públicas y/o privadas.</p> <p>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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>