

## TERMINOS DE REFERENCIA

### PARA LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA OXO DE LA EPS EMAPICA SA"

**Órgano y/o Unidad Orgánica:** Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

**Denominación de la Contratación:** "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA OXO DE LA EPS EMAPICA SA".

#### I. OBJETO Y FINALIDAD

##### Objeto

La EPS Emapica S.A., a través de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones requiere seleccionar una empresa con experiencia en el rubro de las Telecomunicaciones y Tecnología de la Información que provea el "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA CENTRAL TELEFÓNICA OXO DE LA EPS EMAPICA SA"

##### Finalidad

Se encuentra enmarcada dentro de los objetivos de Mejorar la Gestión Empresarial y Mejorar la Comunicación y la Atención al Cliente, teniendo como actividad principal la contratación de Servicio Técnico para con diversas actividades optimizar el funcionamiento de nuestra Central Telefónica.

#### II. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

La EPS Emapica SA necesita el respaldo de un servicio que garantice la funcionalidad de nuestra Central Telefónica de las siguientes características:

##### Central Telefónica

- 1 Alcatel-Lucent OXO Connect Small
- 1 APA8 Analog trunk access board for 8 trunk lines
- 1 AFU-1 Daughtercard for auxiliaries connections
- 1 VoIP32 daughterboard - 32 VoIP channels
- 1 Digital Public Access Board - 1 Primary Rate E1 T2 Access
- 69 Straight Ethernet cable - RJ45/RJ45 - Length = 3 m
- 1 Mounting kit for Rack 1
- 4 additional IP trunk software license
- 1 Voice mail, up to 4 hours storage software license
- 1 Voice mail, 2 additional ports software license
- 1 OXO Conn

##### Terminales Telefonicos

15 Telefonos 8028s WW Premium Deskphone Moon Grey, 2,8" 64x128 B W backlight display, Wide Band Corded Confort Handset, 4 programmable keys with Led Paper Label, Alphabetic Keyboard, Jack 3,5 mm 4 poles, USB, 10/100/1000 PC Connectivity POE"

54 Telefonos Alcatel-Lucent 8001 Deskphone w/o power supply - SIP phone with 2 SIP accounts, 2 Gigabit Ethernet ports, POE or power connector, 3 audio controls keys, navigator, 3,5mm/RJ9 Headset connections, 4 programmable keyS



### **Descripción del Servicio**

Recibir un Soporte técnico mínimo local 8x5, con una bolsa de atención mínima de 48 horas, la modalidad de atención puede ser telefónica y remota, durante el tiempo de duración del servicio se requiere como mínimo 02 visitas técnicas en el Local de la EPS Emapica SA, el servicio incluye 01 mantenimiento preventivo de la central telefónica en las instalaciones de la EPS Emapica SA, es necesario contar con el apoyo de personal técnico para el cambio de configuración de la Central de línea 0800 a línea fija normal o Sip Trunk.

### **Características técnicas**

- Soporte mínimo técnico local 8x5, bolsa de atención mínima de 48 horas
- La modalidad de atención telefónica y remota
- El soporte incluye 02 visitas técnicas in situ con el especialista
- El soporte incluye 01 mantenimiento preventivo de la central telefónica in situ
- Soporte en cambio de configuración de la Central de línea 0800 a línea fija normal o Sip Trunk.

### **Condiciones generales**

- Duración del servicio de soporte local: 01 año
- El servicio no incluye reposición de partes y/o repuestos
- Horario de atención Mínimo de 8x5
- Cualquier otro requerimiento que no está en las características técnicas, será considerado como adicional.

### **III. SEGUROS**

El Contratista se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo y en su Reglamento durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo, obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la EPS Emapica SA; así como a garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

### **IV. PRESTACION ACCESORIAS**

No aplica por considerarse dentro del objeto del Servicio.

### **V. REQUISITOS PARA EL POSTOR**

- El postor deberá no estar inhabilitado para contratar con el estado peruano.
- Experiencia demostrada con al menos 5 servicios de características similares.

### **VI. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION**

#### **Lugar**

Sede Central de la EPS. EMAPICA S.A. – Ica sito en la Calle Castrovirreyna 487 – Ica – Ica; en el Horario de 8:00 a 13:00 Hrs. de lunes a viernes, La EPS Emapica S.A.

#### **Plazo**

Plazo del servicio 365 días calendarios, (después de haber recibido la buena pro y/o orden de servicio).

### **VII. ENTREGABLES**



El postor ganador deberá entregar en un plazo no mayor a 5 (cinco) días calendarios, contados a partir del día posterior a la firma de contrato, un Plan de Trabajo de la implementación del servicio, en formato impreso y digital, en el que se deberán indicar las actividades a desarrollar, con su duración en días y recursos humanos a utilizar.

Dicho plan deberá contener como mínimo lo siguiente:

- o Estructura del Plan de Trabajo de la implementación del servicio.
- o Fecha estimada del mantenimiento preventivo de la Central Telefónica.
- o Fecha estimada del mantenimiento de los Terminales Telefónicos.
  - 15 Teléfonos 8028s WW Premium Deskphone
  - 54 Teléfonos Alcatel-Lucent 8001 Deskphone
- o Directorio de personal de Soporte Técnico

#### **VIII. CONFORMIDAD**

El Acta de conformidad de la entrega del servicio será otorgado por la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones por ser el área especializada.

#### **IX. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

La forma de pago será mediante dos pagos:

- o 50% a la entrega del Plan de Trabajo previa conformidad del servicio por parte de la Oficina de Informática y Gestión de la Información
- o 50% a la entrega del informe de cumplimiento del mantenimiento de la Central Telefónica y Soporte en cambio de configuración de la Central de línea 0800 a línea normal o Sip Trunk.

El pago no excederá de los diez (10) días calendario, contados a partir de la entrega de la factura e informe final por parte de EL CONTRATISTA.

#### **X. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información que se genere durante la implementación del servicio debe ser considerada como confidencial. El Contratista debe tomar las medidas necesarias para impedir que información contenida en la presente especificación sea accedida por terceras partes no autorizadas.

La obligación aquí asumida se mantendrá vigente durante la vigencia del servicio.

#### **XI. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados.

#### **XII. PENALIDADES**

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la EPS EMAPICA S.A., le aplicará a EL CONTRATISTA una penalidad diaria, de acuerdo a la fórmula prevista en el Artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de su penalidad, EMAPICA podrá resolver el contrato por incumplimiento.

##### Procedimiento para la aplicación de las penalidades

1. La EPS EMAPICA S.A., antes de aplicar la primera multa, procederá a notificar a EL CONTRATISTA mediante Carta de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones sobre la falta cometida, dándole oportunidad para la enmienda o subsane en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas, sólo en aquellas que no implique delito.
2. De no subsanar la falta en el plazo otorgado se procederá a aplicar la penalidad correspondiente de manera diaria hasta que EL CONTRATISTA cumpla con



- levantar la observación. Luego de aplicar la multa por primera vez, no será necesario el preaviso respecto de la misma ocurrencia.
3. Toda discrepancia sobre las penalidades impuestas por la EPS EMAPICA S.A. a EL CONTRATISTA serán resueltas de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
  4. La sucesión persistente de faltas, además de la aplicación de las multas respectivas serán causales de la Resolución del Contrato.
  5. EL CONTRATISTA está en la obligación de informar a su personal sobre las penalidades.
  6. En caso de que EL CONTRATISTA incurra en la misma falta/ocurrencia, no será necesario que la EPS EMAPICA S.A. le otorgue un plazo para subsanarlo, siendo que procederá de inmediato aplicar la multa, previa comunicación a El Contratista.

