

SERVICIO DE TELEFONIA FIJA IP Y LINEA GRATUITA 0800 PARA EL MAQR DE LA UE003 - COFOPRI

1. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con los servicios de Telefonía Fija y Línea Gratuita 0800 a fin de garantizar el funcionamiento de los canales de atención en el marco de la implementación del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos. Esto permitirá recepcionar y atender de las quejas y/ o reclamos presentados por la población en el marco de ejecución del proyecto.

2. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Supremo N°050-2020-EF publicado el 12 de marzo de 2020, se aprobó la operación de endeudamiento externo, una entre la República del Perú y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF, por la suma de US\$ 50 000 000,00 (Cincuenta Millones y 00/100 Dólares Americanos) destinadas a financiar parcialmente el Programa de Inversión : “Creación del Servicio de Catastro Urbano en distritos priorizados de las provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque; la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”.

El 22 de mayo de 2020 la República del Perú suscribió con el Banco Internacional para la Reconstrucción y Fomento – BIRF, el Acuerdo de Préstamo N°9035-PE, por la suma total de US\$ 80 830 523,00 (Ochenta Millones y ochocientos treinta mil quinientos veintitrés y 00/100 dólares americanos) el mismo que establece que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el Organismo Ejecutor del Programa, a través del COFOPRI.

El Proyecto tiene como objetivo central mejorar la cobertura del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Lima, Lambayeque, Chiclayo y Piura¹, y ésta conformado por dos componentes técnicos, y un componente de gestión del proyecto.

Dentro de los componentes técnicos se consideran las siguientes intervenciones:

Componente 1: Desarrollo de sistemas, servicios y capacidades en municipalidades seleccionadas para generar y mantener sus catastros actualizados.

Subcomponente 1.1: Creación de un sistema de información catastral urbana con fines fiscales y gestión urbana

Subcomponente 1.2: Fortalecimiento de capacidades municipales

Componente 2: Fortalecimiento del Marco Institucional.

Componente 3: Gestión del proyecto, en el componente de gestión se considera las acciones operativas, administrativas, personal del proyecto y consultorías/estudios.

Mediante Resolución Directoral N°D000091-2020-COFOPRI-DE del 09 de octubre de 2020, COFOPRI formalizó la creación de la Unidad Ejecutora 003, del Pliego 211: Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI

¹ <https://ofi5.mef.gob.pe/invierte/formato/verProyectoCU/2459010>

Mediante Resolución Ministerial N°277-2020-VIVIENDA de fecha 05 de noviembre de 2020, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), de acuerdo con las disposiciones del MOP del Proyecto, constituyó el Comité Directivo del Proyecto.

De acuerdo con las disposiciones del Acuerdo de Préstamo, mediante Acta de Sesión N° 04 de fecha 28 de enero de 2021 el Comité Directivo del Proyecto aprobó el Manual de Operaciones del Proyecto (MOP), previa no objeción del BIRF, y se formalizó su aprobación mediante la Resolución Directoral N°030-2021-COFOPRI/DE de fecha 02 de febrero de 2021.

Asimismo, mediante Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Endeudamiento Público-Decreto Legislativo N°1437, las contrataciones de los proyectos financiados con endeudamiento externo están exoneradas de la normativa nacional sobre contratación pública y se sujetan a lo establecido en los respectivos contratos de préstamos².

En ese sentido, el capítulo 5. Adquisiciones del MOP dispone para las adquisiciones y contrataciones de consultorías, bienes y servicios requeridos dentro del proyecto, que se realizaran de acuerdo con las normas y procedimientos del BIRF, Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión: Bienes, Obras, Servicios de No Consultoría y Servicios de Consultoría, Julio 2016, Revisión noviembre de 2017 y agosto 2018.

En la programación para la ejecución del Componente de Gestión del Proyecto, se ha previsto el “**SERVICIO DE TELEFONIA FIJA IP Y LÍNEA GRATUITA 0800 PARA EL MAQR DE LA UE 003**”, financiada íntegramente con los recursos de contrapartida nacional, bajo las disposiciones de las Regulaciones de adquisiciones para prestatarios en proyectos de inversión, Julio 2016, Revisión noviembre de 2017 y agosto 2018, del BIRF.

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Realizar la contratación del servicio de Telefonía Fija IP y línea gratuita 0800 para el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de la Unidad Ejecutora en las instalaciones del proyecto.

4. CANTIDAD Y UNIDAD DE MEDIDA

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
1	SERVICIO DE TELEFONIA FIJA IP Y LINEA GRATUITA 0800	SERVICIO

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. TELEFONIA FIJA

El servicio deberá contener lo siguiente:

- Central de Telefonía IP en Nube.

² Artículo 20.- Contrataciones

20.1 La celebración de las operaciones bajo el ámbito de este Sistema Nacional, está exonerada de la normativa sobre contratación pública.

- Línea SIP TRUNK (Envío de llamadas) OUT de una (01) línea central.
- Línea DID Numero Geográfico (Recepción de llamadas) IN/OUT de una (01) línea central.
- Cinco (05) canales como mínimo para recepción de llamadas simultaneas por línea.
- Suministro e implementación de un (1) dispositivo telefónico IP con características técnicas que optimicen el servicio de atención telefónico, la instalación debe incluir todos los componentes necesarios para su puesta en producción, ubicados en los siguientes ambientes:
 - Un (01) dispositivo con las líneas central:
 - Área de atención al ciudadano (01): conteniendo la línea con numero +511 XX-XXXX y la línea 0800-XX-XXX
- Bolsa de 1800 minutos mensuales para llamadas a Número 0800 gratuitas según re direccionamiento (llamadas entrantes).
- Bolsa total de 1000 Minutos multidestino mensuales (llamadas de salida):
 - Llamadas destinos Locales
 - Llamadas destinos Nacionales
 - Llamadas destinos Móviles
- 01 IVR – Respuesta de voz interactiva, para llamada de espera y fuera de horario.
- Herramienta de seguimiento y control del detalle de los consumos de telefonía fija de manera mensual.
- Soporte técnico las 24 horas durante todo el tiempo de duración del servicio ante cualquier avería técnica.

6. CONDICIONES DEL SERVICIO:

6.1. DEL CONTRATISTA:

- a) Permitir una comunicación ininterrumpida para recibir llamadas de la línea gratuita 0800.
- b) Permitir una comunicación ininterrumpida para llamar y recibir llamadas locales y nacionales de la línea central IP.
- c) El servicio de telefonía IP será a través de un enlace dedicado y directo.
- d) El proveedor no debe diferenciar las comunicaciones de telefonía en horarios diurnos o nocturnos, este será el horario único para el tráfico de llamadas locales o nacionales para cualquier tipo de destino.
- e) El proveedor deberá permitir la identificación de las llamadas entrantes y salientes, en cuanto a las llamadas entrantes estas deben identificar perfectamente el número origen.
- f) La configuración de la comunicación entrante y saliente de las sesiones o canales de comunicación de voz será realizada por el proveedor en coordinación con la Unidad Ejecutora 003.
- g) El servicio de telefonía debe permitir el acceso gratuito a llamadas de número de emergencia (0800)
- h) El servicio de telefonía se brindará en modalidad de comodato (alquiler).
- i) Deberá contar con un número con formato de fácil recordación.

- j) El operador no deberá aplicar restricciones de bloqueo para ningún tipo de llamada; sólo lo hará cuando la Unidad Ejecutora lo solicite por escrito a través del área responsable del servicio.
- k) El Contratista debe designar un administrador o responsable del servicio y comunicarlo a la institución al día siguiente de la firma del contrato, a fin de iniciar las labores y coordinaciones de la implementación.
- l) El Contratista deberá considerar como parte del servicio dentro del período del contrato, el traslado de los enlaces a una nueva ubicación (solo si se diera el caso). Se podrá realizar este requerimiento por única vez dentro del periodo del contrato.

6.2. DE LA ENTIDAD:

- a) Segmento de red, Puerta de enlace, direcciones IP.
- b) Asistencia de un TI COFOPRI para solicitudes a accesos si el caso lo requiera.
- c) Acceso a áreas donde se instalarán los equipos.
- d) Puntos de energía (Tomacorrientes), para el uso correcto de las fuentes de energía de los dispositivos IP.
- e) Puntos de Red operativos para el uso correcto de los dispositivos Teléfonos IP

7. CONFORMIDAD

La conformidad del pago es otorgada por la Coordinación de Monitoreo y Evaluación del Proyecto, previo informe con visto bueno del Analista del Sistema de Reclamos. Para la conformidad, el proveedor presentará los documentos de pago respectivos, con carta dirigida a la Coordinación Administrativa del Proyecto haciendo referencia al número del contrato.

8. LUGAR DE ENTREGA

Av. Reducto N°1363, Piso 4, Oficina 401, distrito de Miraflores

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de prestación del servicio es de doce (12) meses, contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del Acta de inicio del servicio.

La Unidad Ejecutora 003, concluida o por concluir la ejecución del contrato, deja a salvo la potestad de ampliación del contrato en monto y / o cantidades del servicio, hasta un máximo equivalente a US \$50,000 (Cincuenta mil dólares americanos, monto máximo para una contratación bajo la modalidad de solicitud de cotización – comparación de precios), siempre que no haya variación de precio unitario o de otros términos y condiciones. Por su parte la empresa queda facultada a aceptar o no la ampliación.

10. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR

10.1. HABILITACIÓN DEL PROVEEDOR

- No estar impedido de contratar con el Estado.
- Inscrita en el Registro Único de Contribuyentes.

10.2. EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD

- La empresa deberá acreditar un mínimo una experiencia de S/ 20,000.00 (veinte mil con 00/100 soles), en los últimos 5 años contabilizados desde la presentación de cotizaciones, en servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria.
- La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio; o (ii) comprobantes de pago boleta o factura, cualquier otro documento emitido por la empresa, del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago).

11. MONTO

La adquisición se contratará a todo costo. En tal sentido incluye todos los costos y utilidades, flete, así como cualquier obligación tributaria a que este pudiera estar sujeto.

12. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en doce (12) armadas mensuales de igual valor cada uno.

- Para tal efecto, dentro de los cinco (05) días siguientes del vencimiento del período mensual contratado, presentará a través de Mesa de Partes de COFOPRI, un informe (incluyendo el comprobante de pago y detalle de los consumos de telefonía fija IP y Línea Gratuita 0800) detallando las incidencias del período.

Se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:

- El costo deberá incluir impuestos de ley, y estarán expresados en soles.
- Los pagos del servicio se efectuarán en un plazo máximo estimado de 15 (quince) días calendario de recibido el expediente de pago, previa conformidad.
- Se realizará a través de transferencia por CCI.

13. PENALIDAD

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la instalación del servicio, la Unidad Ejecutora podría aplicar una penalidad por cada día de retraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de la orden emitida o contrato, de llegar al valor total del 10% se procederá a anular la orden de compra o contrato y a comunicar a las autoridades pertinentes correspondientes al Banco Mundial y a la autoridad que rige el Sistema Nacional de las Contrataciones en el Estado Peruano, de acuerdo con la siguiente formula:

La penalidad por día de atraso se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times Monto}{0.40 \times Plazo\ en\ días}$$

Dónde: Monto = monto adjudicado.

Plazo de en Días = plazo máximo de entrega