TERMINOS DE REFERENCIA

1. DEPENDENCIA SOLICITANTE:

Oficina General de Tecnologías de la Información

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Servicio de Instalación, configuración y soporte de Software para la Central Telefónica IP del MIDAGRI.

PERÚ MIDAGRI

Firmado digitalmente por SAMILLAN AYALA Alberto Enrique FAU 20131372931 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.11.2022 15:02:59 -05:00

3. FINALIDAD PÚBLICA:

Brindar un canal de comunicación oficial para el ciudadano para absolver sus dudas y atender sus requerimientos respecto al Decreto de Urgencia N° 022-2022

4. ANTECEDENTES:

La Oficina General de Tecnología de Información – OGTI, es la Unidad Orgánica del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI, que tiene como función la Administración de los Recursos Informáticos, siendo de su competencia realizar las acciones necesarias para garantizar la seguridad de dichos recursos.

PERÚ MIDAGRI

Firmado digitalmente por MEJIA VELI Renzo Edison FAU 20131372931 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.11.2022 10:27:34 -05:00

Resolución Directoral N° 013-2022-MIDAGRI-SG/OGA que estandariza el "Servicio de Renovación de Soporte, Adquisición de Componentes de Hardware y Software de la Solución de Telefonía IP Samsung" o "Equivalente".

5. META DEL POI VINCULADO

AOI00015504607: Gestión y servicios de Infraestructura Tecnológica y de Comunicaciones del MIDAGRI.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

Que los productores agrarios beneficiarios del FERTIABONO logren cobrar el apoyo monetario individual, asimismo, asegurar que los productores y ciudadanos en general tengan acceso a una orientación especializada, absolución de consultas y verificación de beneficiarios del citado apoyo monetario individual de alcance a nivel nacional.

7. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR:

El proveedor por contratar deberá instalar, configurar y entregar las suscripciones de los componentes en la Central para los seis (06) agentes de Call Center de acuerdo a lo siguiente detalle:

PERÚ MIDAGRI

Firmado digitalmente por BERMUDEZ CORZANO Nestor Dino Giuseppe FAU 20131372931 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.11.2022 16:55:13 -05:00

- Componente SCM Express Embedded Application, Ums Channel (Ipx-Lums).
- Componente SCM Express, External Application, Embedded Acd Agent
- Componente SCM Express, System, Samsung Softphone
- Componente SCM Express, Colaboración Avanzada

El proveedor por contratar deberá instalar y configurar en el Servidor Windows Server de la Central Telefónica IP del MIDAGRI y entregar las suscripciones de los componentes para seis (06) agentes de Call Center de acuerdo a lo siguiente:

- Software- Call Center Site Plus Para 06 Agentes
- Modulo Supervisor – Call Center Samsung
- Componente De Vm Port Voice Mail
- Componente De E-Mail

- Modulo Wall Board - Call Center Samsung
- Modulo Grabación / Reproducción De Llamadas

El Proveedor deberá realizar la integración de los componentes configurados en el presente servicio con la Central Telefónica IP marca Samsung estandarizada con Resolución Directoral N° 013-2022-MIDAGRI-SG/OGA.

La suscripción deberá ser entregada en el momento de inicio de la instalación y configuración del servicio.

Finalmente, el servicio deberá contar con un servicio de soporte por el periodo de doce (12) meses sobre las configuraciones realizadas de los componentes para los seis (06) agente de Call Center de la Central Telefónica IP del MIDAGRI, el cual empezará a partir del día siguiente culminada la configuración del servicio, para lo cual se firmará un acta.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

Para personal natural o jurídica

- Persona natural o jurídica que no tenga impedimento para contratar con el Estado.

Experiencia

- Experiencia General
  El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 35,000.00 (Treinta y cinco mil con 00/100 soles), por la instalación y/o configuración y/o mantenimiento de software para equipos de Central Telefónica IP y/o Componentes de Software de la Solución de Telefonía IP, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. 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.

  Se consideran bienes similares a los siguientes: instalación y/o configuración y/o mantenimiento de software para equipos de Central Telefónica IP y/o Componentes de Software de la Solución de Telefonía IP.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la instalación y configuración de los componentes será máximo de cinco (05) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente emitida la orden de servicio.

10. RESULTADOS ESPERADOS – ENTREGABLES

El Contratista deberá entregar un informe mediante mesa de partes, de las actividades realizadas dentro de los tres (03) días calendarios, contados a partir del día de la firma del acta de culminación de la implementación del servicio.

11. FORMAS Y CONDICIONES DE PAGOS

Pago único, previa conformidad otorgada por la Oficina General de Tecnologías de la Información del MIDAGRI.

12. LUGAR DEL SERVICIO

La prestación de servicio se realizará en Av. Alameda del Corregidor N° 155, La Molina.

13. GARANTÍA

Un año como mínimo.

14. PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

- En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la orden de compra, la Entidad le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. Se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.05 \text{ x monto}}{\text{F x plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:
Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para servicios en general o consultorías en general: F = 0.40.
Para plazos mayores a sesenta (60) días, para servicios en general o consultorías en genera: F = 0.25.

- Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.
- Este tipo de penalidad puede alcanzar un monto máximo equivalente a cinco por ciento (5%) del monto del contrato vigente.
- Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

15. CONFIDENCIALIDAD

El contratista tiene la obligación de guardar absoluta confidencialidad y reserva respecto a los documentos relacionados con la actual presentación y/o aquellos que deriven de esta (documentos, informes, fotografías, planos, en formato digital y/o físico) quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

16. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN

"EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento 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,

participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas".

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.