

| | | | |
|--|--|----------------------|----------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 1 de 16 |

SERVICIO DE LÍNEA GRATUITA FONO ONPE - EG 2026

1. ÁREA SOLICITANTE

Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (GITE).

2. ANTECEDENTES

Con Resolución Jefatural N° 000167-2025-JN/ONPE (17OCT2025), se aprobó el “Plan Operativo Electoral – Elección del presidente de la república, vicepresidentes, Senadores y Diputados del Congreso de la República y Representantes Peruanos ante el Parlamento Andino 2026, Versión 01.

Resolución Jefatural N.º 000131-2025-JN/ONPE (11AGO2025), que aprueba los “Lineamientos para la Contratación de Bienes y Servicios requeridos por la ONPE para la realización del Proceso Electoral – Elecciones Generales 2026”; los cuales fueron modificados por la Resolución Jefatural N.º 000143-2025-JN/ONPE (09SET2025), con la finalidad de precisar determinados aspectos de dichos Lineamientos orientados a optimizar los procedimientos relacionados con la invitación de proveedores, las condiciones aplicables a las contrataciones, los requisitos de documentación obligatoria y las garantías exigibles, así como adecuarlos a lo dispuesto en la Ley N.º 32416 y en la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, en lo que corresponda. Posteriormente, ambas resoluciones fueron modificadas por la Resolución Jefatural N.º 000169-2025-JN/ONPE (22OCT2025), que dispone la modificación de los numerales 6.4, 6.26 y del subnumeral 1 del numeral 7.2 de los referidos Lineamientos, manteniéndose vigentes las demás disposiciones y anexos que no fueron objeto de modificación. Posteriormente, las resoluciones fueron modificadas por la Resolución Jefatural N.º 000182-2025-JN/ONPE (18NOV2025), que dispone la modificación de los numerales 2 y 6.33 de los referidos Lineamientos, manteniéndose vigentes las demás disposiciones y anexos que no fueron objeto de modificación.

La Contratación del SERVICIO DE LÍNEA GRATUITA FONO ONPE – EG 2026 permitirá el cumplimiento de la Actividad Operativa: GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN EN MEDIOS TRADICIONALES Y PLATAFORMAS DIGITALES.

3. DESCRIPCION GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Contratar el SERVICIO DE LÍNEA GRATUITA FONO ONPE – EG 2026 permitirá garantizar una atención, accesible y oportuna al ciudadano durante las Elecciones Generales 2026, el cual contiene:

- Servicio de atención de llamadas telefónicas – call center
- Servicio de telefonía móviles (celular).
- Servicio de roaming internacional
- Servicio de telefonía fija

4. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del **Servicio de Línea Gratuita FONO ONPE – EG 2026** tiene como finalidad asegurar que la ciudadanía cuente con un canal oficial, gratuito y permanentemente disponible para acceder a información veraz y oportuna durante el proceso electoral. Con este servicio, la ONPE fortalece su capacidad institucional para brindar orientación, asistencia y apoyo en la resolución de consultas relacionadas con las Elecciones Generales 2026, promoviendo el ejercicio informado del derecho al

sufragio y contribuyendo a la transparencia, accesibilidad y legitimidad del proceso electoral.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- a. **Garantizar la disponibilidad de un canal telefónico gratuito y permanente** que permita a la ciudadanía acceder a información oficial, orientación y asistencia sobre los diferentes aspectos del proceso electoral, mediante la integración del servicio a la plataforma de Contact Center de la ONPE.
- b. **Habilitar una infraestructura telefónica digital integral** que permita a la ONPE realizar y recibir llamadas, gestionar consultas ciudadanas y asegurar la continuidad operativa del servicio a través de telefonía móvil, telefonía fija y roaming internacional, durante las Elecciones Generales 2026.
- c. **Fortalecer la capacidad institucional de atención ciudadana** mediante la provisión de servicios de comunicación que garanticen accesibilidad, oportunidad y confiabilidad, contribuyendo a la transparencia, legitimidad y adecuado desarrollo del proceso electoral.

6. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS ORDINARIOS (R.O)

7. DESCRIPCION DEL SERVICIO

| ITEM | Cantidad | Unidad de Medida | Descripción del Servicio | |
|------|----------|------------------|--------------------------|--|
| 1 | 1 | Servicio | COMPONENTE 1 | SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS DIGITALES Y HABILITACIÓN CONTAC CENTER |
| 2 | 1 | Servicio | COMPONENTE 2 | SERVICIO DE CONSUMO DE LLAMADAS (COBRO POR SEGUNDOS) |

El servicio consta de dos componentes los cuales se detallan a continuación:

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL COMPONENTE 1 – Servicio de Instalación de líneas digitales y habilitación de Contac Center, el cual se detalla en Anexo 1.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL COMPONENTE 2 – Servicio del Consumo de llamadas (Bolsa de minutos):

1. El contratista debe brindar una cantidad de 820,000 minutos aproximadamente, la cual incluirá el ingreso y salidas de llamadas según el cuadro siguiente:

| MOVIL | FIJO NACIONAL | FIJO LOCAL | LLAMADAS INTERNACIONALES |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 660,000 minutos aproximadamente | 40,000 minutos aproximadamente | 110,000 minutos aproximadamente | 10,000 minutos aproximadamente |

| | | | |
|--|--|----------------------|----------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 3 de 16 |

2. El costo por segundo será proporcionado por el proveedor a la presentación de los documentos para la firma de contrato.
3. La presentación de la factura debe desglosar el tipo de llamada y su costo.
4. La facturación del servicio se realizará por el consumo de minutos y segundos exactos.
5. El contratista debe facturar el total de los minutos y segundos consumidos al finalizar la prestación del servicio.
6. En el supuesto caso que, la ONPE exceda la bolsa de minutos estimados, el contratista podrá facturar llamadas adicionales sobre la base de la tarifa ofertada inicialmente, previo aviso por escrito dirigido a la Sub Gerencia de Relaciones Interinstitucionales de la Gerencia Información y Educación Electoral (GIEE) y la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (GITE), alertando cuando el consumo del servicio de la bolsa de minutos se encuentre al 85% de su uso para cada tipo de ingreso de llamada, a fin de que el área usuaria tome las precauciones del caso.
7. En caso que las tarifas de consumo de llamadas sufren una variación ya sea un incremento o disminución de costos, están tendrán que ser reguladas por el OSIPTEL; de igual modo, para el caso de aplicar el Impuesto General a las Ventas estas se deben ajustar a lo establecido legalmente.
8. Generar reportes estadísticos del tráfico cursado a través del 0800.
 - a. Reporte estadístico de origen de llamadas por departamento del Perú.
 - b. Reporte estadístico de origen de llamadas por distrito (en caso de provincia de Lima y la provincia Constitucional del Callao).
 - c. Se deberán generar reportes diarios, semanales y mensuales de las llamadas telefónicas del 0800, donde se consigne cantidad de llamadas atendidas, llamadas en espera y llamadas abandonadas. Estos reportes deberán ser enviados al correo electrónico según coordinación con la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas o al correo electrónico: ejimenez@onpe.gob.pe.

8. MODALIDAD DE PAGO

El presente procedimiento se rige por la modalidad de pago de Esquema Mixto de Suma Alzada y Precios Unitarios.

COMPONENTE 1: Sistema de Suma Alzada.

COMPONENTE 2: Precios unitarios.

9. REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL POSTOR

El servicio deberá ser efectuada por una persona natural o persona jurídica, el cual debe cumplir con lo siguiente:

- 9.1. El contratista debe contar con un personal mínimo de trabajo, conformado por un (01) Especialista y un (01) técnico, asignados a la instalación e implementación del servicio.

Los requisitos de la experiencia del postor en la especialidad y personal clave se indican en el numeral denominado: "REQUISITOS DE CALIFICACION".

10. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El Contratista es el único responsable ante la ONPE de cumplir con la contratación, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.

| | | | |
|--|--|----------------------|----------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 4 de 16 |

11. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio debe iniciar a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o notificación de la orden de servicio, lo que ocurría primero y deberá culminar el 30 de abril de 2026.

Dentro del plazo de ejecución de servicio se debe considerar los siguientes:

COMPONENTE 1

1. El contratista tendrá un plazo de **quince (15) días** calendario para la implementación de la instalación de servicio, el cual se computa desde el día siguiente de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, lo que ocurría primero, para lo cual se firmará un "Acta de Instalación" a la culminación de dicha implementación.

Se precisa que es responsabilidad del contratista gestionar los permisos necesarios con anticipación a fin de evitar inconvenientes con la implementación del servicio. Solo se podrá ampliar dicho plazo por las causales establecidas en el **Artículo 142. Ampliación del plazo contractual en bienes y servicios**.

- a. Las pruebas de verificación de la instalación del servicio deberán realizarse desde el día siguiente de instalado el Componente 1 y tendrá un plazo máximo de **dos (02)** días calendario, luego de la culminación de las pruebas se firmará el "Acta de Verificación".
- b. Para la desinstalación; el contratista tendrá **cinco (05)** días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminado el servicio, previa coordinación con la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (GITE)¹, para lo cual se firmará un Acta de Desinstalación.

COMPONENTE 2:

1. El servicio se iniciará luego de concluidas las pruebas de verificación de la instalación del servicio y este acto se dará con la firma del Acta de Inicio de la Prestación del Servicio hasta el 30 de abril de 2026.
2. Concluida la primera vuelta de las Elecciones Generales 2026, y en caso de que se lleve a cabo una segunda vuelta electoral, el Servicio de Línea Gratuita Fono ONPE - EG 2026 podrá continuar brindándose, de manera total o parcial, a solicitud de la ONPE, durante el periodo correspondiente a dicha segunda vuelta, el cual se extiende aproximadamente hasta el 30 de junio de 2026.

Su continuidad se efectuará conforme a los procedimientos establecidos en la Ley N.º 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento y la Décimo Primera Disposición Complementaria Final - Equivalencias Normativas

(... 1. En las contrataciones de los organismos electorales a los que hace referencia el artículo 83 de la Ley N° 26859, Ley Orgánica de Elecciones, se utiliza la licitación pública abreviada o concurso público abreviado, según corresponda, aplicando lo dispuesto en la Ley y su Reglamento, salvo en el caso de las prestaciones adicionales necesarias para realizar la segunda vuelta electoral en los procesos de elección por voto popular

¹ En caso de haber una Segunda Vuelta Electoral - SEP, la desinstalación se realizará después de dicho proceso, según numeral 11 plazo de ejecución. Componente 1 literal 1b

| | | | |
|--|--|----------------------|----------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 5 de 16 |

establecido en la Ley N° 29564, Ley que regula la contratación de bienes y servicios para la segunda vuelta electoral en los procesos de elección por voto popular, en el que no es aplicable el porcentaje establecido en el numeral 64.1 del artículo 64 de la Ley. (*)
Rectificado por Fe de Erratas publicada el 4 de febrero de 2025...)

De darse el caso, la ONPE comunicará vía correo electrónico o a través de documento los servicios específicos que deberán mantenerse activos, así como las fechas precisas en que estos deberán continuar operativos, a fin de gestionar la modificación contractual o prestaciones adicionales correspondientes, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la normativa vigente.

12. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar del servicio, será en las instalaciones de la Sede de Washington (Jr. Washington 1894 – Cercado de Lima).

13. ENTREGABLES

Todos los documentos que forman parte de los entregables deberán ser presentados en forma impresa o digital, utilizando formatos compatibles con Microsoft Office y firmados por el Contratista:

ENTREGABLE 1: PARA EL COMPONENTE 1: Dentro de los cinco (05) días calendario siguientes de culminada las pruebas de verificación de la instalación del servicio, el contratista deberá presentar un informe final de la Instalación cuyo contenido debe considerarse lo siguiente:

- Relación de actividades desarrolladas durante la instalación, indicando los detalles técnicos y pruebas de verificación de la instalación del servicio.

ENTREGABLE 2: PARA EL COMPONENTE 2: Dentro de los cinco (05) días calendario siguientes de finalizado el servicio, el contratista deberá presentar un informe final, el cual deberá adjuntar lo siguiente:

- Reportes numéricos y gráficos de las llamadas entrantes, ordenados por tipo de llamadas y móviles e internacionales.
- Reporte estadístico de origen de llamadas por distrito (en caso de provincia de Lima y la provincia Constitucional del Callao y en extranjero)
- Reportes estadísticos mensuales indicando llamadas atendidas, llamadas en espera y llamadas abandonadas.
- Registro de incidencias reportadas durante el mes, indicando la fecha del reporte, la descripción de la solución y la fecha en que se dio solución a la incidencia.
- En caso de no haber una 2da vuelta deberá adjuntar el Acta de Cierre del consumo de Servicio de Línea gratuita FONO ONPE.

El lugar de entrega de dicha documentación será en la mesa de partes presencial de la Sede Central de la ONPE situada en Jr. Washington 1894 - Cercado de Lima, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 o mediante la mesa de partes virtual externa de la institución a través de la página web de la ONPE (<https://www.web.onpe.gob.pe/mpve>), con atención a la Subgerencia de Relaciones Interinstitucionales de la Gerencia de Información y Educación Electoral.

14. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

PARA EL COMPONENTE 1:

Será otorgada por la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (GITE), previo informe elaborado

| | | | |
|--|--|----------------------|------------------------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 6 de 16 |

por la Subgerencia de Infraestructura y Seguridad Tecnológica (SGIST), a través de la verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas en los Términos de Referencia en el plazo máximo de siete (07) días calendario de producida la recepción de la prestación total efectuada. En caso de observaciones, se procederá de acuerdo a lo indicado en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

PARA EL COMPONENTE 2:

Será otorgada por la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (GITE), previo informe elaborado por Subgerencia de Relaciones Interinstitucionales (SGRI), a través de la verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas en los Términos de Referencia en el plazo máximo de siete (07) días calendario de producida la recepción de la prestación total efectuada. En caso de observaciones, se procederá de acuerdo a lo indicado en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

15. FORMA DE PAGO

El pago del servicio se realizará en dos (02) pagos parciales, previa conformidad emitida por la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (GITE), en moneda nacional y a la presentación del comprobante de pago por parte del contratista.

| Nº | Forma de pago | Entregable | Porcentaje de pago estimado |
|----|---------------|------------------------------------|---|
| 1 | 1er Pago | Entregable 1: Para el Componente 1 | 100% |
| 2 | 2do Pago | Entregable 2: Para el Componente 2 | Por el total consumido al finalizar la prestación del servicio. |

El pago se efectuará mediante el respectivo abono en la cuenta bancaria individual del postor ganador, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad, sea a través del Banco de la Nación o de cualquier otra institución bancaria del Sistema Financiero Nacional, para cuyo efecto EL CONTRATISTA comunicará su CODIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI), y se debe contar además con:

- Conformidad de la GITE.
- Comprobante de pago

Dicha documentación debe ser presentada mediante la mesa de partes virtual externa de la institución a través de la página web de la ONPE (<https://www.web.onpe.gob.pe/mpve>), o en la oficina de trámite documentario de la Sede Central de la ONPE, situado en Jr. Washington 1894, Cercado de Lima, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas.

16. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El Contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por el plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

17. PENALIDADES APLICABLES

17.1 Penalidades 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 de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025- EF.

17.2 Otras Penalidades

| Otras penalidades | | | |
|-------------------|--|--|--|
| N° | Supuestos de aplicación de penalidad | Forma de cálculo | Procedimiento |
| 1 | <p>Penalidad por incumplimiento en el tiempo de instalación e implementación del Servicio</p> <p>Se aplicará penalidad por cada día de incumplimiento en el plazo de instalación e implementación del servicio correspondiente al Componente 1.</p> | <p>Se aplicará una penalidad diaria equivalente al 2 por ciento (2 %) de una UIT (vigente en el año del incumplimiento).</p> <p>Donde:</p> <p>UIT: Unidad Impositiva Tributaria, vigente al momento del incumplimiento</p> | <p>El tiempo total se contabiliza a partir del tiempo máximo establecido según los plazos establecidos en el numeral 11 (Componente 1), hasta que se haya completado la implementación, de acuerdo con el Acta de Instalación suscrita.</p> |
| 2 | <p>Penalidad por incumplimiento en el tiempo de solución de los incidentes:</p> <p>Se aplicará penalidad por cada hora o fracción de incumplimiento en el tiempo de solución de los incidentes.</p> <p>Se brindará un plazo máximo para solucionar las incidencias de dos (02 horas) para el Componente 2.</p> | <p>Monto total = $1\% \times (\text{valor de la UIT}) \times T$</p> <p>Donde:</p> <p>UIT: Unidad Impositiva Tributaria, vigente al momento del incumplimiento</p> <p>$T = T_t - T_s$: Total de horas o fracción acumuladas en el retraso del tiempo de la solución (*).</p> <p>T_s: Tiempo de solución máximo definido de dos (02) horas.</p> <p>T_t: Tiempo de solución total del Contratista.</p> <p>(*) La fracción será considerada como una (01) hora.</p> | <p>El tiempo de solución se contabiliza desde la fecha y hora de la emisión de la solicitud de soporte técnico vía correo electrónico por parte del personal de la ONPE hacia el correo electrónico del contratista; hasta que el personal de la ONPE reciba el correo electrónico del contratista indicando la finalización del incidente (*).</p> <p>(*) El personal de la ONPE verificará que se haya dado la solución al incidente antes de aceptar el fin del tiempo de solución.</p> |

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

| | | | |
|--|--|----------------------|------------------------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 8 de 16 |

18. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

19. INTEGRIDAD

En caso de falsedad de cualquiera de las declaraciones efectuadas por el contratista, la ONPE podrá declarar la nulidad del presente contrato/orden de servicio por infracción del principio de presunción de veracidad, de conformidad con el literal b) del 71.1° de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

20. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El CONTRATISTA deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información a que tendrá acceso durante la ejecución del servicio, no podrá disponer de la misma para fines distintos al desarrollo del servicio. El proveedor y su personal deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitir los datos e información de ONPE a ninguna persona (natural o jurídica) que no sea debidamente autorizada por la ONPE.

| | | | |
|--|--|----------------------|------------------------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 9 de 16 |

21. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. CAPACIDAD LEGAL

Requisitos:

El postor deberá ser una empresa operadora de telecomunicaciones. Deberá contar con la autorización vigente del MTC para poder brindar el servicio de telefonía fija y/o telecomunicaciones.

Acreditación:

Se acreditará mediante la presentación de la copia simple de autorización vigente emitida por el MTC o copia simple del reporte de la relación de concesiones publicado en la página Web del Ministerio de Transporte y Comunicaciones que la Entidad requiere.

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 600,000.00 (Seiscientos mil con 00/100 soles), 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:

- i. Servicio de Instalación y alquiler de líneas RDSI y/o SIP.
- ii. Servicio de Implementación de líneas telefónicas.
- iii. Servicio de alquiler de líneas telefónicas.
- iv. Servicio de arrendamiento de líneas E1 PRI y/o SIP.
- v. Servicio de Telecomunicaciones.
- vi. Servicio de Internet dedicado.
- vii. Servicio de Interconexión y datos.
- viii. Servicio de Transmisión de datos.
- ix. Servicio de Telefonía Fija.
- x. Servicio de Centro de Contacto.

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 pago², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados³, 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.

² 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").

³ Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

| | | |
|----------------|----------------------|------------------------|
| FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | Versión: | 09 |
| | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | Página: | Página 10 de 16 |

C. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

C.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

a. ESPECIALISTA

Requisitos

Experiencia laboral mínima de tres (03) años en servicios referidos a: Implementación de servicios de Instalación y alquiler de líneas SIP o RDSI o Servicio de Implementación de líneas telefónicas o Servicio de alquiler de líneas telefónicas o Servicio de arrendamiento de líneas SIP o E1 PRI (implementación de servicios de telefonía y datos – SIP o PRI o RDSI) o Implementación de servicio de instalación y configuración de la central telefónica IP.

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 (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

b. TÉCNICO

Requisitos

Experiencia laboral mínima de dos (02) años en servicios referidos a: Implementación de servicios de Instalación y alquiler de líneas SIP o RDSI o Servicio de Implementación de líneas telefónicas o Servicio de alquiler de líneas telefónicas o Servicio de arrendamiento de líneas SIP o E1 PRI (implementación de servicios de telefonía y datos – SIP o PRI o RDSI) o Implementación de servicio de instalación y configuración de la central telefónica IP.

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

| | | | |
|--|--|----------------------|-----------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 11 de 16 |

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 (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

C.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

FORMACIÓN ACADÉMICA

a. ESPECIALISTA

Requisitos:

Un (01) Profesional Titulado o Grado de Bachiller en una de las siguientes Especialidades: Telecomunicaciones o Electrónica o Informática o Sistemas o Computación o Industrial o Licenciatura en Sistemas de Computación.

Acreditación:

El Título Profesional o Grado de Bachiller 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/>.

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 Título Profesional o Grado de Bachiller 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.

b. TÉCNICO

Requisitos:

Un (01) Profesional con Grado de Bachiller o Técnico Titulado en una de las siguientes Especialidades: Telecomunicaciones o Electrónica o Informática o Sistemas o Computación

| | | | |
|--|--|----------------------|------------------------|
|  ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 12 de 16 |

o Industrial o Licenciatura en Sistemas de Computación.

Acreditación:

El Grado de Bachiller o Técnico Titulado 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 de Bachiller o Título Técnico 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.

Visado digitalmente por

JESUS ALBERTO FELIX ATUNCAR

Subgerente de Infraestructura y Seguridad Tecnológica
SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD
TECNOLÓGICA

Visado digitalmente por

ROBERTO CARLOS MONTENEGRO VEGA

Gerente de Informática y Tecnología Electoral
GERENCIA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA
ELECTORAL

(V01)

| | | |
|--|----------------------|-----------------|
| FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | Versión: | 09 |
| TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | Página: | Página 13 de 16 |

ANEXO 1

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL COMPONENTE 1 – SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS DIGITALES Y HABILITACIÓN CONTAC CENTER

1. La implementación del servicio de líneas telefónicas digitales se realizará a todo costo, donde el contratista se encargará del suministro, habilitación, instalación, implementación y pruebas de la operatividad de las líneas solicitadas. El costo del servicio debe incluir todo concepto de gastos y tributos.
2. El servicio constará principalmente del suministro, habilitación implementación e instalación de dos (02) líneas troncales SIP de 48 canales de voz cada una, cabe mencionar que los enlaces podrán ser de fibra óptica u otro medio (cobre o inalámbrico) dependiendo de las facilidades técnicas. La línea solicitada será para recibir y realizar llamadas.
3. Se contará con el servicio de identificación de llamadas de números telefónicos.
4. El servicio brindado debe ser de tipo 0800, el cual, será instalado sobre las líneas troncales SIP solicitadas en el presente término de referencia.
5. La ONPE posee una Central Telefónica de la marca Cisco con la plataforma de comunicaciones basada en la solución de software Cisco Unified Communications versión 12.5.
6. El contratista debe garantizar la disponibilidad del acceso a todo tipo de llamadas a nivel local, nacional e internacional.
7. La configuración y pruebas de funcionamiento de las líneas troncales SIP estarán a cargo del contratista, en coordinación directa con el personal asignado por la Subgerencia de Infraestructura y Seguridad Tecnológica – SGIST de la ONPE.
8. Las líneas troncales no deben contar con algún tipo de restricción ni filtros de acceso para las llamadas entrantes al 0800 de la institución. Los 48 canales de voz en cada línea troncal solicitados deben estar asociados a la línea 0800 de FONO ONPE.
9. Factibilidad Técnica: El postor revisará los equipos actuales (validará si estos soportan la instalación de las troncales SIP que se está solicitando para el local de sede central, en caso se requiera se brindara el acceso vía remota para la revisión de los equipos), el postor configurara las troncales SIP en la central Cisco Unified Communications versión 12.5. Para los equipos suministrados por el postor, estos deben incluir su licenciamiento, instalación y configuración. Así mismo se brindarán las facilidades técnicas para que el postor pueda realizar la conexión de sus equipos.
10. Es responsabilidad del contratista realizar la configuración en la Central Cisco Unified Communications versión 12.5 de la ONPE y se debe considerar además la conexión de un contac

| | | | |
|---|--|----------------------|-----------------|
|  ONPE <small>Oficina Nacional de Procesos Electorales</small> | FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | | Versión: | 09 |
| | TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | | Página: | Página 14 de 16 |

center en la nube para lo cual es responsabilidad del contratista realizar las configuraciones y licenciamientos necesarios en sus equipos para la conexión con este.

11. En caso ONPE sustituya la Central Telefónica durante la vigencia del servicio, el contratista es responsable de realizar la migración de las dos troncales SIP Trunk a la nueva Central Telefónica, sin costo adicional.
12. Locuciones Personalizadas: debe permitir introducir locuciones personalizadas del cliente que puedan utilizarse en los siguientes casos:
 - a. Como mensaje de bienvenida antes de enrutar la llamada al destino final
 - b. Como introducciones para facilitar la transferencia interna de llamadas por selección.
13. La ONPE, será la responsable de proporcionar lo siguiente: espacio en rack o gabinete de comunicaciones, energía estabilizada, UPS, tomacorrientes, y Switch LAN. El contratista será responsable que el servicio llegue al Gabinete de Telecomunicaciones ubicado en el Centro de Datos Principal de ONPE (Piso 8), ubicado en Jr. Washington 1894 – Cercado de Lima.
14. El control de llamadas debe permitir filtrar números telefónicos de usuarios que no deben acceder al servicio.
15. El servicio contempla el tráfico telefónico local, nacional e internacional generado; el servicio solicitado debe considerar el servicio 0800.
16. La arquitectura, medio de transporte y acceso de servicio debe considerar lo siguiente:
 - a. El contratista debe proveer un enlace principal y un enlace de contingencia, de iguales características al principal, para el servicio de telefonía, estos enlaces se deben instalar en la sede central de la ONPE ubicada en Jr. Washington 1894 - distrito de Cercado de Lima-Lima, el enlace de contingencia debe permitir la continuidad del servicio en caso de que ocurra alguna avería en el enlace principal. Al activar la contingencia, todas las llamadas entrantes deben ser operadas a través de este enlace, de tal manera que se garantice la continuidad y transparencia del servicio al 100% hasta la reactivación del enlace principal.
 - b. El enlace de contingencia debe ser distinto al enlace principal, no podrá ser el mismo enlace físico y debe partir desde un punto de acceso diferente y con destino independiente en la red del contratista.
 - c. El enlace de contingencia debe estar disponible en todo momento sin que le signifique a la institución una variación en la facturación.
 - d. Retorno automático al esquema principal, luego de haberse solucionado la interrupción o problemas del enlace en mención. La solución propuesta debe garantizar que tanto la activación del enlace de contingencia y el retorno al esquema principal debe efectuarse sin necesidad de que el personal de la ONPE tenga que cambiar ninguna configuración para el correcto funcionamiento del servicio solicitado.
 - e. El contratista debe proporcionar los equipos de comunicación (*módems y/o routers y/o gateways* o el equipo necesario para proporcionar el servicio) así como el cableado para conectar los equipos del proveedor a la central telefónica, tanto para el enlace principal como para el enlace de contingencia. El contratista será responsable por las fallas en la

| | | |
|--|----------------------|-----------------|
| FORMATO | Código: | FM24-GAD/LOG |
| | Versión: | 09 |
| TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO) PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN | Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| | Página: | Página 15 de 16 |

configuración o funcionamiento de los equipos de comunicación que afecte la disponibilidad del servicio.

- f. El contratista debe garantizar la seguridad lógica del servicio prestado en todo momento, donde “seguridad lógica” se refiere a la seguridad que debe brindar el contratista en toda su infraestructura para garantizar la confiabilidad, integridad y evitar rastreos e interceptaciones de las comunicaciones de la institución respecto a otros elementos ajenos a la red del mismo.
 - g. El contratista y el personal de la ONPE una vez terminada la instalación, realizarán en forma conjunta los procedimientos de inspección y pruebas de operatividad de tal forma que, se pueda establecer que los servicios serán brindados de conformidad con lo solicitado en los presentes términos de referencia y en la propuesta del contratista.
 - h. Cualquier defecto notificado al contratista durante la realización de las pruebas de aceptación, serán inmediatamente rectificado por este, sin costo alguno, teniendo como plazo máximo un (01) día calendario de su notificación.
17. Cualquier trabajo de cableado estructurado y/o eléctrico necesario, deberá ser realizado por el contratista.
18. Para disponibilidad del servicio, gestión de averías y soporte técnico, se debe considerar lo siguiente:
- a. El contratista debe garantizar como mínimo una disponibilidad del servicio del 99.98%.
 - b. El contratista debe contar con un Centro de Operaciones de Administración de Redes (NOC) o similar, para brindar administración y atención de las llamadas de averías de los servicios que oferta. El servicio de soporte NOC debe ser permanente de manera 24x7 durante el tiempo que dure el servicio y contar con un sistema de gestión adecuado para realizar el reporte, seguimiento y escalamiento de las fallas y atenciones mediante este centro de operaciones.
 - c. La ONPE podrá reportar las averías a través de las llamadas telefónicas y correo electrónico, de lunes a domingo, incluyendo los feriados desde las 00:00 horas hasta las 24:00 horas.
 - d. El contratista debe indicar los números telefónicos del NOC para el reporte de averías, así como el nombre del personal de contacto, los mismos que serán remitidos al inicio del servicio a través de la plataforma de mesa de partes virtual de la ONPE: <https://www.web.onpe.gob.pe/mpve/> dirigidos a la Subgerencia de Infraestructura y Seguridad Tecnológica – SGIST de la ONPE y a la Subgerencia de Relaciones Interinstitucionales - SGRI, asimismo los niveles de escalamiento para la solución de averías. Los datos respectivos deben ser actualizados cuando se produzcan cambios.
 - e. Como parte del servicio, el contratista brindará soporte técnico las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días de la semana dentro del plazo de ejecución del servicio, el cual deberá ser presencial o remoto conforme lo solicite la Subgerencia de Infraestructura y Seguridad Tecnológica – SGIST, el servicio de soporte técnico deberá considerar restablecer el óptimo funcionamiento de las líneas de comunicaciones configuradas en el Contac Center, en caso de alguna incidencia, avería o requerimiento según se indique. Entendiéndose como incidente y/o avería, cualquier evento que genere indisponibilidad del servicio, y por requerimiento cualquier solicitud por parte de la ONPE orientada al servicio.

FORMATO
TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIO)
PARA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

| | |
|----------------------|-------------------------------|
| Código: | FM24-GAD/LOG |
| Versión: | 09 |
| Fecha de aprobación: | 21/05/2025 |
| Página: | Página 16 de 16 |

- f. Se entenderá por *Tiempo de solución*, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia de un incidente y/o avería, por parte del personal designado de la ONPE (comunicada a través del NOC) y la subsanación de la misma.
- g. Para el caso de atención de incidentes y/o averías, previa comunicación y coordinación entre la institución y el contratista, la ONPE le asegura atención en sus instalaciones (para la solución de la avería) las horas necesarias (fuera del horario laboral, domingos y feriados inclusive) brindándosele todas las facilidades que estén a su alcance a fin de que el personal del contratista cumpla con sus labores.