# TERMINOS DE REFERENCIA

## PARA LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE SOPORTE ANUAL PLATAFORMA DE TELEFONIA 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 ANUAL PLATAFORMA DE TELEFONIA 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 ANUAL PLATAFORMA DE TELEFONIA 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 y Call Center.

## II. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

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

### II.1 Central Telefónica (Plataforma Administrativa Anual)

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

## II.2. PLATAFORMA DE CALL CENTER:

El presente es para indicar que la plataforma de Call Center interactúa con la plataforma de Telefonía Administrativa y cumple con los siguientes requisitos:

**Modulo gestión de PBX –IP- PBX**

- Administración de usuarios.
- Administración de niveles de acceso.
- Administración de campañas (salientes).
- Administración de colas de llamadas (entrantes).

**Modulo gestión de llamadas salientes – DIALER**

- Permite crear, deshabilitar, suspender y eliminar campañas
- Dispone de cargador de listas (bases de datos)
- Disponible de filtros en base a los distintos registros de las listas
- Permite definir políticas de marcación por campaña o por grupo.
- Permite visualizar estados de listas, campañas, registros, etc.
- Permite personalizar por campaña los resultados de campaña y formularios de gestión.
- Dispone de diversos modos de discado manual y progresivo, los cuales se pueden asignar a cada campaña en particular.

**Módulo de gestión de colas de llamadas – ACD**

- Permite crear, habilitar, deshabilitar, suspender y eliminar colas de recepción de llamadas.
- Administración de colas en base a diversos criterios, asignar llamadas en base a prioridades, asignación de las llamadas de acuerdo a diversas políticas (round robín, secuencial simple, por tiempo de atención.)
- Permite administrar agentes de atención inbound y asignarlos a las colas
- Permite administrar tipos de usuarios, asignar supervisores a una cola o grupo de colas.
- Dispone de reportes de nivel de atención, nivel de abandono, tiempo de atención, tiempo de espera, promedio de tiempo de operación, etc, reportes por intervalos de tiempo (por día, semanal, mensual, por intervalo seleccionado).

**Módulo de grabación – REC**

- Control de grabación de llamadas, por campaña, agente, total o en demanda.
- Almacenamiento de grabaciones en formato GSM o formato WAV
- Interface Web para acceso a la búsqueda de las grabaciones.

**Módulo de monitoreo y asistencia – Visor**

- Pantalla resumen de estado campañas, con llamadas totales (atención / espera), agentes disponibles, en tiempo real.
- Pantalla detallada por campañas y agentes con indicadores de tiempos, tipo de llamada (in/out), duración de llamada, estado de agente, dispone de botón de asistencia en modalidades de escucha e intervención, en tiempo real.

E.P.S. EMAPICA S.A. Vº Bº GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS VISTO POR

E.P.S. EMAPICA S.A. Vº Bº OFICINA DE INFORMÁTICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ICA

**Módulo de reportes – Reportes**

- Todos los reportes se exportan a Excel.
- Reportes de campañas, por listas o bases de datos trabajadas, con informe resumen de avance de la base, tiempo hablado, tiempo de gestión.
- Reportes de gestión de agentes, incluye el detalle de llamadas (atendidas/trasferidas), tiempos en gestión y llamada.
- Resumen de llamadas, atendidas, abandonadas, nivel de servicio, tiempo de espera, por hora, día, mes.
- Reporte de indicadores de gestión (en llamada, descanso, por agente, campaña y global).
- Generador de los reportes anteriores en base a intervalos de fecha.

Con respecto del licenciamiento de los agentes y supervisores del Call center, se está teniendo en consideración lo siguiente. -

- La activación de cada agente o supervisor no está sujeto a una cantidad mensual, esto debido a que corresponde a cantidades que pueden aumentar o disminuir (Es decir, que está sujeto a demanda). Esta decisión será responsabilidad de EMAPICA.

**Descripción del Servicio**

**Central Telefónica Alcatel OmniPCX (Plataforma Administrativa Anual)**

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 integral preventivo de la central telefónica indicado en el punto **II.1 Central Telefónica (Plataforma Administrativa Anual)** en las instalaciones de la EPS Emapica SA. y Capacitación virtual mínima de 10 horas en el uso de la Central Telefónica y configuración de anexos telefónicos indicado en el punto II.1 Central Telefónica (Plataforma Administrativa Anual).

**Plataforma Call Center OMNIVOX**

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 01 visita técnica en el Local de la EPS Emapica SA, el servicio incluye en la implementación y soporte en todos los requisitos indicados en el punto **II.2. PLATAFORMA DE CALL CENTER** y Capacitación virtual mínima de 10 horas de la plataforma indicada en el punto II.2. PLATAFORMA DE CALL CENTER.

**Características técnicas**

**Central Telefónica Alcatel OmniPCX (Plataforma Administrativa Anual)**

- 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

E.P.S. EMAPICA S.A. - Vº Bº - GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - VISTO POR

E.P.S. EMAPICA S.A. - Vº Bº - OFICINA DE INFORMÁTICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN - ICA

- El soporte incluye 01 mantenimiento preventivo de la central telefónica in situ
- Capacitación virtual mínima de 10 horas en el uso de la Central Telefónica y configuración de anexos telefónicos indicado en el punto **II.1 Central Telefónica (Plataforma Administrativa Anual)**.

**Plataforma Call Center OMNIVOX**

- Soporte mínimo técnico local 8x5, bolsa de atención mínima de 48 horas
- La modalidad de atención telefónica y remota
- El soporte incluye 01 visitas técnicas in situ con el especialista
- El soporte incluye 01 incluye en la implementación y soporte en todos los requisitos indicados en el punto **II.2. PLATAFORMA DE CALL CENTER.**
- Capacitación virtual mínima de 10 horas de la plataforma indicado en el punto **II.2. PLATAFORMA DE CALL CENTER.**

**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.

E.P.S. EMAPICA S.A. Vº Bº VISTO POR GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## IV. PRESTACION ACCESORIAS

No aplica por considerarse dentro del objeto del Servicio.

E.P.S. EMAPICA S.A. Vº Bº OFICINA DE INFORMÁTICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ICA

## V. REQUISITOS PARA EL POSTOR

- El postor deberá no estar inhabilitado para contratar con el estado peruano.
- Experiencia demostrada con al menos 2 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 17:00 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 10 (diez) 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:

- Estructura del Plan de Trabajo de la implementación del servicio:
  - II.2. Plataforma de Call Center
  - II.1. Central Telefónica (Plataforma Administrativa Anual)
- Estructura del Plan de Capacitación de la implementación del servicio.
  - II.2. Plataforma de Call Center
  - II.1. Central Telefónica (Plataforma Administrativa Anual)
- Fecha estimada del mantenimiento preventivo de la Central Telefónica.
- Fecha estimada del mantenimiento de los Terminales Telefónicos.
  - 15 Teléfonos 8028s WW Premium Deskphone
  - 54 Teléfonos Alcatel-Lucent 8001 Deskphone
- Directorio de personal de Soporte Técnico de:
  - II.2. Plataforma de Call Center
  - II.1. Central Telefónica (Plataforma Administrativa Anual)

## 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 12 cuotas
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.

<u>Procedimiento para la aplicación de las penalidades</u>

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.

E.P.S. EMAPICA S.A. Vº Bº OFICINA DE INFORMÁTICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ICA

E.P.S. EMAPICA S.A. Vº Bº VISTO POR GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS