



	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	1
		Fecha:	
		Página:	1 c

Firmado Digitalmente por LAURA CASTILLO Jan Jose FAUJ 20100188628 scf Razón: SOY AUTÓN DEL DOCUMENTO Ubicación: Arequipa Fecha: 25/11/2025 16:54:14



REQUERIMIENTO DE ÁREA USUARIA

SERVICIO DE SIP TRUNK PARA LINEAS TELEFONICAS COMERCIALES Y CENTRAL TELEFONICA ADMINISTRATIVA

Nº TIC/COM-0021-2025



- Área Usuaría:** Equipo de Comunicaciones
- Objeto de la contratación:** Se requiere contratar dos servicios de SIP TRUNK, el primero para la atención de llamadas que son derivadas al Call Center Corporativo en Lima y el otro para la central de atención administrativa en Arequipa.
- Justificación de la necesidad:** SEAL requiere contratar el servicio de SIP TRUNK para acceder a las llamadas desde la ciudad Arequipa al Contact Center corporativo ubicado en la ciudad de Lima sin costo por tráfico nacional para el usuario final, así como el servicio de SIP Trunk para la central telefónica administrativa, ambos son indispensables para la comunicación telefónica de la empresa.
- Finalidad Pública**
Contar con las líneas telefónicas funcionando correctamente y tenga la posibilidad de reenvío llamadas al Contact Center Corporativo de forma digital y a tarifa plana, sin afectar al cliente final y brindar una mejor atención al público en general, de la misma manera que la central telefónica administrativa.
- Actividad del POI**
El objetivo estratégico operativo asociado del Plan Operativo Institucional es el OEI 2. Mejorar la Satisfacción del cliente.
- Programación de la Necesidad en el CDN**
El presente requerimiento de Servicio de SIP TRUNK para líneas telefónicas comerciales y central telefónica Administrativa tiene la necesidad programada por la Jefatura Equipo de Comunicaciones entre sus requerimientos de contrataciones para el ejercicio del 2025, dentro del CDN.
- Descripción y/o alcance de especificaciones técnicas y/o términos de referencia:**

7.1 Características mínimas requeridas (bien) o actividades a desarrollar (servicio).

Servicio de redirección de llamadas por medio de SIP TRUNK

La entrega del servicio será por medio de dos troncales SIP TRUNK de 30 canales cada uno.

Las direcciones de entrega son:

- Sede Primavera: Prolongación Primavera 2142, Santiago de Surco - Lima
- Sede Surquillo: Avenida República de Panamá No. 4575, Surquillo - Lima Piso 11

Se habilitará una posición de 1RU para la instalación de los equipos del proveedor.



	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	13
		Fecha:	
		Página:	2 de 9
REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES			



Se requiere que el desvío del número telefónico de manera ilimitada los datacenter principal y secundario.

El canal de entrega debe ser por medio de Fibra Óptica dedicada, por medio de un canal privado de comunicaciones el cual asegure la privacidad de la comunicación.

La redirección no debe de enmascarar el número telefónico del usuario que está llamando.

En caso de caída del enlace principal debe de redireccionarse de manera inmediata al enlace secundario, y en caso de caída de los dos enlaces se deberá de realizar la redirección de las llamadas a un numero fijo de la ciudad de Lima u otro fijo nacional.

En caso que la entidad cambie de proveedor de Call Center, el proveedor deberá de realizar la migración de la entrega del servicio a las nuevas ubicaciones del nuevo proveedor de Call Center sin costo adicional para la Entidad.

Dentro del servicio se debe de considerar una bolsa de 50mil SMS Anuales, los cuales deberán de ser enviados con la numeración 54381188, que será portado al nuevo proveedor.

Todos los costos de la redirección deberán

El protocolo para usar es SIP v2.

Debe de tener un SLA de 99.99 %.

El proveedor debe de portar la línea 54381188 que es el número que se encuentra publicado en las diferentes áreas, el cual siempre estará a nombre de SEAL y será devuelto al término del servicio.

Servicio de SIP TRUNK para central administrativa Arequipa

La entrega del servicio será por medio de un troncal SIP TRUNK de 30 canales

Las direcciones de entrega son:

- Calle Sucre 402, Arequipa
- Av. Miguel Forga 131, Arequipa

Se habilitará una posición de 1RU para la instalación de los equipos del proveedor.

El canal de entrega debe ser por medio de Fibra Óptica dedicada, por medio de un canal privado de comunicaciones el cual asegure la privacidad de la comunicación.

Deberá de contar con una bolsa de llamadas anual de 84000 minutos a fijo local, fijo nacional y/o móvil nacional, esta bolsa podrá ser usada durante dure el servicio, debiendo el proveedor notificar a la entidad cuando se llegue al 90% de la bolsa.

En caso de caída del enlace principal debe de redireccionarse de manera inmediata al enlace secundario.



	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Versión:	13
		Fecha:	
		Página:	3 de 9



El proveedor deberá de mantener la operatividad de la interconexión con la central telefonica Asterisk, debiendo colocar un SBC en caso sea necesario para poder lograr la compatibilidad entre la red del operador y las centrales telefonicas de la entidad.

El protocolo para usar es SIP v2.

Debe de tener un SLA de 99.99%.

El proveedor debe de portar la línea 54381360 al 54381389, u otro DID que SEAL indique dentro del servicio

7.2 Cantidad del Requerimiento

01 servicio de SIP TRUNK Rebundados para líneas telefónicas comerciales y central telefónica Administrativa.

7.3 Código del material (EN CASO DE COMPRAS)

No Aplica.

7.4 Garantía del Bien/Servicio

Cumplimiento del 100% SLA.

7.5 Características del proveedor

- El proveedor deberá estar habilitado por el MTC para poder brindar servicios de telecomunicaciones en Perú.
- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 80.000.00 (Ochenta mil con 00/100 soles) en la implementación de sip trunk , en un periodo de 2 años. Se validará con contratos o facturas o pedido de compra.

7.6 Características del personal requerido

No Aplica

7.7 Infraestructura, equipo / herramientas (OPCIONAL)

No Aplica.

7.8 Medidas de Seguridad a Adoptarse

La Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias vigentes.
- b) Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, D.S. 005-2012-TR y sus modificatorias vigentes.
- c) Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Eléctricas, Resolución Ministerial N° 111-2013/MEM/DM y sus modificatorias vigentes.
- d) Código Nacional de Electricidad: suministro, Resolución Ministerial N° 214-2011-MEM-DM. Parte 4 "Reglas generales para los trabajadores".
- e) Normas Técnicas de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgos, D. S. N° 003-98-SA.



FORMATO PROVISIONAL

REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES

Código:	FM-
Versión:	1.3
Fecha:	
Página:	4 de 9



- f) Otros dispositivos legales aplicables al sector y otros requisitos solicitados por el área de seguridad y salud en el trabajo.

7.9 Medidas para Protección de Medio Ambiente a Adoptarse

La Contratista debe cumplir con:

- Ley N° 28611: Ley General del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 014-2019-EM: Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas del Ministerio de Energía y Minas.
- Decreto Legislativo N° 1278: Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM: Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
- Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la gestión ambiental aplicables al sector.

7.10 Prestaciones complementarias (OPCIONAL)

No Aplica.

7.11 Penalidades

- 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. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para bienes y servicios: F = 0.40
- Para obras:
 - Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.
 - Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: F = 0.25.
 - Para plazos mayores a ciento veinte días: F = 0.15
- Para consultorías de obras:
 - Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.
 - Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

b) Otras definidas por el área usuaria

CAUSA	PENALIDAD
Retraso en el inicio del servicio	5 % de una UIT por cada día adicional de retraso.
Disponibilidad inferior a 99.99 %	5 % de la facturación mensual por hora adicional de indisponibilidad.

7.12 Resolución y/o nulidad

Resolución



	FORMATO PROVISIONAL REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Código:	FM-
		Versión:	13
		Fecha:	
		Página:	5 de 9



- a) En el caso que el contratista incumpla injustificadamente las condiciones de la prestación del servicio o demás condiciones contractuales, se le podrá requerir mediante carta simple o notarial el cumplimiento de sus obligaciones, otorgando para ello un plazo no mayor de diez (10) días calendario para su subsanación.
- b) En caso de persistir el incumplimiento se dispondrá a través de otra carta simple o notarial emitida por el Equipo de Contrataciones de la Unidad de Logística, la resolución del pedido de compra. En ese caso, se iniciará una nueva contratación en caso el área usuaria persista con la necesidad.
- c) Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la entidad podrá resolver el pedido de compra, parcial o totalmente por incumplimiento, mediante carta simple o notarial suscrita por el área usuaria.

Nulidad

- a) Cuando contravengan las normas legales, contengan un imposible jurídico o prescindan de las normas o formas esenciales.
- b) Cuando se verifique que la trasgresión del principio de presunción de la veracidad durante el procedimiento, previo descargo.

7.13 Obligaciones del Contratista

SEAL requiere contratar a una persona natural o jurídica que provea el servicio solicitado y tiene las siguientes obligaciones:

- Presentar un informe final donde se detalle la configuración realizada.
- Cumplir con las normativas vigentes de SEAL.
- Cumplir con la disponibilidad requerida para el servicio

Nota: Para el caso de contratación de servicios "El Contratista está en la obligación de mantener la confidencialidad de la información que le proporcione SEAL y a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del servicio. Dicha obligación se mantendrá vigente durante la ejecución contractual y hasta 180 días calendario de culminada la misma."

7.14 Obligaciones de SEAL

Las principales obligaciones de SEAL durante la vigencia del contrato serán:

- A. Brindar los accesos correspondientes a las instalaciones de SEAL.

8. **Sistema de contratación**

El servicio se realizará bajo el sistema de suma alzada.


9. **Plazo de ejecución contractual, informes y entregables**

El plazo de la implementación del servicio será de 25 días calendario contados a partir del día siguiente de la emisión del pedido de compra y el tiempo del servicio será por 365 días

10. **Lugar de ejecución del servicio/adquisición/consultoría:**

Los trabajos que involucran este requerimiento serán efectuados en las instalaciones especificadas en el punto 7.1



	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	13
		Fecha:	
		Página:	6 de 9
REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES			



11. Entregables y lugar de presentación.

Informe mensual donde incluya el detalle de llamadas csv, donde debe de tener origen, destino, hora de inicio, hora final, estado de la llamada, y tiempo de conversación una vez conectada la llamada.

12. Conformidad del servicio/bien

La conformidad del servicio estará a cargo de la Jefatura de Equipo de Comunicaciones en un plazo máximo de 7 días calendario desde la presentación del entregable o entrega del bien

13. Forma de pago

El pago se efectuará conforme al Reglamento de la ley de Contrataciones del Estado, de forma mensual.

Se deberá de presentar el comprobante de pago por mesa de parte (virtual o presencial) presentando la siguiente documentación:

- Comprobante de pago – (Factura con el archivo PDF, XML y CDR)
- Informe del proveedor
- Copia del pedido de compra o contrato

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes Virtual de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>)

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios o consultoría servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

14. Confidencialidad y Propiedad Intelectual

La información y material producido bajo los términos de este servicio/adquisición, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del SEAL. El proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

15. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

16. Cláusula de cumplimiento (Ley de prevención y mitigación del Conflicto de interés en el acceso y salida de personal del Servicio público, Ley N° 31564

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad



	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Versión:	13
		Fecha:	
		Página:	7 de 9



17. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:
<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-gestion-del-osce>
- A la suscripción de este contrato, 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 los evaluadores del proceso de contratación o 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, actores del proceso de 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.
- El proveedor se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OECE.

18. Acuerdo de Confidencialidad

- El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades



FORMATO PROVISIONAL

REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES

Código:	FM-
Versión:	13
Fecha:	
Página:	8 de 9



como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma, de manera permanente.

- De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 de SEAL, las Políticas de Seguridad de la Información de SEAL, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.
- En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, SEAL está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

19. Gestión De Riesgos

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

20. Solución de Controversias

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo o conciliación.

21. Fecha y Firma del usuario en todos los folios del requerimiento

CEGE (dato presupuestal):	<input type="text" value="2A20406000"/>
CECO (dato controlling):	<input type="text" value="2A20406006"/>
Posición Presupuestaria (dato contable – presupuestal):	<input type="text" value="6364001000"/>
Nro. de Orden (dato controlling – presupuestal):	<input type="text"/>
Cuenta de Destino (dato controlling):	<input type="text"/>
Código de actividad	<input type="text"/>

Aprobación de Jefatura	Aprobación de Gerencia	Unidad de Presupuesto	Unidad de Contabilidad
Firmado Digitalmente	Firmado Digitalmente	V°B° (CONFORMIDAD)	V°B° (CONFORMIDAD)

Para el caso de adquisición de bienes, se debe contar con el V°B° del Jefe de Equipo de Almacenes de la Unidad de Logística, el mismo que certificará la necesidad del requerimiento de acuerdo al stock de los bienes que obran en el almacén y su rotación.



FORMATO PROVISIONAL

**REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA
CONTRATOS MENORES**

Código:	FM
Versión:	13
Fecha:	
Página:	9 de 9



Aprobación de Jefe de
Equipo de Almacenes

V°B°
(CONFORMIDAD)

Elaborado por:

Nota:

- En el caso de que el elaborador sea un cargo CAP se colocará el Código y en caso sea un personal de Apoyo se colocará el DNI.
- Es indispensable que todos los folios del requerimiento estén debidamente visados por el Usuario responsable, numerados y se consigna el cargo de la fecha de entrega del mismo a la Unidad de Logística.

