

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la central telefónica (PBX) institucional

2. FINALIDAD PÚBLICA.

Garantizar la continuidad operativa, disponibilidad y adecuado funcionamiento de la central telefónica institucional (PBX) de SEDAPAR S.A., mediante la prestación del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de asegurar la comunicación interna y externa eficiente entre las distintas áreas de la entidad y con los usuarios del servicio.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica (PBX) institucional de SEDAPAR S.A., con la finalidad de garantizar su operatividad continua, disponibilidad, confiabilidad y adecuado desempeño, asegurando la atención oportuna de incidencias, la correcta administración de las extensiones o Anexos y la optimización del sistema de comunicaciones de la entidad.

4. ACTIVIDAD DEL POI

ACTIVIDAD OPERATIVA INSTITUCIONAL AOI50012900004 GESTION DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL

5. CÓDIGO CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS(CUBSO)

Ítem: 3271

Código: 8111181100255554

Descripción: SERVICIO DE SOPORTE TECNICO EN OPERATIVIDAD DEL SOFTWARE DE CENTRALES TELEFONICAS

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (BIENES) O TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIOS)

6.1. Descripción del servicio

Contratación del servicio especializado de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica (PBX) institucional, con el propósito de garantizar su operatividad continua, disponibilidad y adecuado funcionamiento, asegurando la comunicación interna y externa de la entidad.

6.2. Alcance del servicio

El servicio comprende:

- Soporte técnico ante incidencias de la central telefónica.
- Mantenimiento preventivo programado.
- Mantenimiento correctivo ante fallas.
- Configuración y administración de extensiones (anexos).
- Gestión de troncales (analógicas, digitales y SIP).
- Soporte a funcionalidades (IVR, buzón de voz, colas, grabación, etc.).
- Diagnóstico y solución de fallas en hardware y software.
- Soporte remoto y presencial.
- Asesoramiento técnico al Departamento TIC. De SEDAPAR S.A.

Sede Central

- Plataforma de telefonía basada en Asterisk y sus aplicaciones asociadas.
- Configuración, mantenimiento y optimización de flujos de IVR (Interactive Voice Response).

- Soporte al Gateway E1 ISDN para la interconexión con la red pública de telecomunicaciones.

Sede Operaciones

- Plataforma de telefonía basada en Asterisk y sus aplicaciones asociadas.
- Soporte al Gateway E1 ISDN para la interconexión de servicios de voz.

6.3. Actividades del servicio

a) Soporte técnico

- Atención de incidentes reportados por la entidad.
- Diagnóstico de fallas en la PBX.
- Configuración de usuarios y anexos.
- Restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible.

b) Mantenimiento preventivo

- Revisión periódica del estado del sistema.
- Verificación de funcionamiento de hardware y software.
- Revisión de respaldos y configuraciones.
- Actualización de firmware/software (si aplica).
- Elaboración de informes técnicos.

c) Mantenimiento correctivo

- Reparación de fallas en equipos o sistema.
- Reemplazo de componentes defectuosos (previa coordinación).
- Recuperación del servicio ante caídas.

6.4. Niveles de servicio (SLA) referenciales

- Tiempo de atención: ≤ 4 horas (remoto)
- Tiempo de solución: ≤ 24 horas (según criticidad)
- Disponibilidad del servicio: $\geq 99\%$
- Soporte: horario laboral y atención de emergencias

6.5. Requerimientos del proveedor

- Empresa especializada en soluciones de telefonía.
- Experiencia comprobada en PBX (mínimo 5 años).
- Personal técnico certificado con experiencia en plataformas Asterisk.
- Capacidad de atención remota y presencial en Arequipa.

6.6. Experiencia del Proveedor

- El Proveedor, deberá ser una empresa jurídica, con un mínimo de 5 años de experiencia brindando soluciones y soporte a Centrales Telefónicas IP en plataformas Asterisk o similares.
- La experiencia del proveedor 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

6.7. Certificaciones

Las personas que realizarán los trabajos de mantenimiento y soporte, deberá ser un profesional capacitado y certificado; y deberá tener el siguiente perfil profesional:

- Bachiller y/o Profesional de las carreras profesionales de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones colegiado y habilitado.
- Deberá tener experiencia mínima de un (01) año realizando labores en Instalación y/o Configuración y/o Soporte y/o Mantenimiento de Centrales Telefónicas IP Asterisk, para lo cual deberá presentar constancias y/o certificados de trabajo que lo avalen.
- Estar certificado por el fabricante de la solución que ofrece: Asterisk, Avaya, Cisco, etc.
- El perfil del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: copia de títulos o Bachiller, copia de certificaciones, para acreditar las capacitaciones y certificado de habilidad profesional.
- 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.

6.8. Entregables

- Informes de mantenimiento preventivo.
- Reportes de incidencias atendidas.
- Registro de configuraciones realizadas.
- Informe final del servicio.

6.9. Soporte técnico 24x7

El servicio de soporte técnico deberá brindarse en modalidad 24x7 (veinticuatro horas al día, los siete días de la semana), e incluir como mínimo las siguientes actividades:

- Mantener las centrales telefónicas operativas, asegurando la continuidad del servicio.
- Atender y responder de manera inmediata ante cualquier emergencia que afecte la continuidad de las operaciones.
- Implementar oportunamente los cambios solicitados por la institución en los flujos IVR.
- Brindar soporte técnico a los servicios de Call Center.
- Atender y solucionar problemas relacionados con las troncales de telefonía en las distintas sedes.
- Realizar cambios de configuración, garantizando la integridad y continuidad de la topología existente.
- Ejecutar la actualización de software y firmware de los componentes de las centrales telefónicas, cuando sea necesario y previamente coordinado.
- Realizar, en representación de SEDAPAR S.A., las coordinaciones con los operadores de telefonía para la implementación de nuevos servicios y la solución de incidentes relacionados con los canales de comunicación.

- El proveedor deberá realizar las instalaciones y/o configuraciones y coordinaciones con el proveedor de telefonía, si SEDAPAR realiza cambio a tecnología SIP TRUNK, así como las actualizaciones y licencias que requiera la central telefónica IP para el correcto funcionamiento sin afectar la continuidad de las operaciones.
- El proveedor deberá de monitorear en tiempo real las centrales telefónicas por medio de una conexión VPN IPSEC Site2Site, el software de monitoreo deberá estar disponible para que SEDAPAR pueda observar el histórico de la actividad de las centrales Telefónicas.
- La atención de los incidentes deberá de realizarse por medio de Teléfono o correo electrónico o Aplicativo Web y se deberá de generarse un ticket el cual deberá de atenderse en un periodo no mayor de dos horas, el listado de las incidencias y su resultado deberán de ser parte del informe recurrente.
- El proveedor deberá proveer a SEDAPAR un software de gestión de Call Center y deberá de tener la funcionalidad de grabar las llamadas telefónicas y estas deberán estar indexadas para control futuro de calidad.
- El software de gestión debe tener la capacidad de poder derivar entre colas de atención del call center, para evitar que el usuario tenga que llamar nuevamente al momento de equivocarse en una conexión.
- El software de gestión debe poder la funcionalidad de encriptación de las comunicaciones usando certificado comercial, para asegurar la confidencialidad de la llamada entre los puntos.
- El software de gestión debe tener un módulo de estadísticas de atención de llamadas telefónicas, que contengan reportes estadísticos que se pueda observar el desempeño de los agentes.
- El software de gestión deberá de mantener un directorio telefónico centralizado para poder mantener la agenda corporativa actualizada.
- La plataforma deberá ser administrada por medio Web y deberá correr en navegadores actuales.
- El proveedor debe atender cualquier otro requerimiento que solicite la entidad dentro de los alcances de la central telefónica deberá ser ejecutado por el proveedor.

7. PRESTACIONES ACCESORIAS PARA BIENES O SERVICIOS

No Aplica

8. OTROS RECURSOS QUE EL CONTRATISTA NECESITE PARA EJECUTAR LA CONTRATACIÓN

El proveedor deberá utilizar y garantizar la disponibilidad de sus propias licencias de software, debidamente autorizadas y vigentes, así como de los equipos de cómputo y dispositivos móviles necesarios para la ejecución del servicio, siendo responsable de su operatividad, mantenimiento y cumplimiento de la normativa vigente.

9. MODALIDAD DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

El servicio se rige por la modalidad de SUMA ALZADA, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

10. PLAZO DE ENTREGA

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **365 días calendarios**, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato o notificada la orden de Servicio.

11. LUGAR DE ENTREGA (BIENES) O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SERVICIOS)

El lugar donde se llevará a cabo la presente contratación es en la Av. Virgen del Pilar N° 1701, Departamento de Arequipa, provincia de Arequipa y distrito de Arequipa.

12. SISTEMA DE ENTREGA PARA BIENES Y SERVICIOS

No Aplica

13. FORMA DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

El pago de la contraprestación se realizará en tres (03) armadas, a los noventa (90), ciento ochenta (180) y trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, respectivamente, contados a partir del inicio del servicio, previa conformidad del área usuaria

Pago	Periodo	Porcentaje
Primer pago	A los 90 días calendario de iniciado el servicio	40%
Segundo pago	A los 180 días calendario de iniciado el servicio	40%
Tercer pago	A los 365 días calendario de iniciado el servicio	20%

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Conformidad emitida por el Departamento de TIC, emitiendo su conformidad de la prestación efectuada, cumplimiento de Términos de Referencia y demás obligaciones del contratista.
- Comprobante de pago.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días calendario de ser estos recibidos.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los Diez (10) días calendario siguiente al otorgamiento de la conformidad respectiva, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el contrato.

Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en SGD (Sistema de Gestión Documental) ubicado en la página Web de SEDAPAR S.A. (<https://sgd.sedapar.com.pe/pages/inicio>) o en la Oficina de Tramite Documentario (Mesa de Partes) de SEDAPAR S.A. sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

14. CONFORMIDAD

El Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones otorgará la conformidad del servicio de manera trimestral, previa presentación por parte del proveedor de los entregables establecidos en el numeral 6.8).

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

15. CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL

El proveedor se compromete a cumplir con la normativa ambiental vigente y a adoptar prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental durante la ejecución del servicio. En ese sentido, deberá:

- Promover el uso eficiente de los recursos, priorizando medios digitales y reduciendo el consumo de papel en la gestión, documentación y entrega de información.
- Gestionar adecuadamente los residuos que pudieran generarse durante la ejecución del servicio, en especial residuos electrónicos, de acuerdo con la normativa aplicable.
- Optimizar el uso de energía en los equipos y soluciones tecnológicas implementadas, promoviendo prácticas de eficiencia energética.
- Evitar cualquier acción que pueda generar impactos negativos al medio ambiente en las instalaciones de la Entidad.
- Cumplir con las disposiciones ambientales internas que establezca SEDAPAR durante la ejecución del servicio.

16. GARANTÍA COMERCIAL (SOLO EN EL CASO DE BIENES)

No Aplica

17. SISTEMA DE ENTREGA

No Aplica

18. VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento

19. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista será responsable de garantizar la correcta prestación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la central telefónica (PBX) institucional de SEDAPAR S.A., asumiendo las siguientes obligaciones:

a) Responsabilidad operativa

- Asegurar la continuidad operativa y disponibilidad del sistema de telefonía.
- Atender oportunamente las incidencias reportadas por la entidad, conforme a los niveles de servicio establecidos (SLA).
- Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de manera programada y/o cuando sea requerido.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los componentes de la PBX en todas las sedes.

b) Responsabilidad técnica

- Brindar soporte especializado sobre los componentes: plataforma de telefonía, IVR, gateways, SBC y demás elementos asociados.
 - Realizar configuraciones, ajustes y optimizaciones necesarias para el adecuado desempeño del sistema.
 - Salvaguardar la integridad de las configuraciones y realizar respaldos periódicos.
 - Garantizar que cualquier intervención no afecte la operatividad del servicio.
- c) Responsabilidad del personal**
- Contar con personal técnico calificado y con experiencia comprobada en soluciones de telefonía IP en la plataforma Asterisk.
 - Asegurar la disponibilidad del personal para atención remota y presencial.
 - Cumplir con las normas internas de la entidad durante la prestación del servicio.
- d) Responsabilidad de seguridad**
- Mantener la confidencialidad de la información a la que tenga acceso.
 - No realizar accesos no autorizados ni modificaciones fuera del alcance del servicio.
 - Cumplir con las políticas de seguridad de la información de SEDAPAR S.A.
- e) Responsabilidad administrativa**
- Presentar los informes técnicos correspondientes (mantenimiento, incidencias, actividades realizadas).
 - Comunicar oportunamente cualquier riesgo, incidente crítico o situación que afecte el servicio.
 - Cumplir con los plazos establecidos en el contrato u orden de servicio.
- f) Responsabilidad por daños**
- El contratista será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a la entidad derivados de negligencia, incumplimiento o mala práctica en la ejecución del servicio.
 - Deberá asumir la reparación o reposición de los componentes afectados, cuando corresponda.

20. PENALIDADES

20.1.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN

Artículo 120 del Reglamento

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad 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:

Penalidad diaria = 0.10 x monto

F x plazo en días

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40.

Para obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40
- b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: F = 0.25
- c) Para plazos mayores a ciento veinte días: F = 0.15

Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$

b) Para plazos mayores a sesenta días: $F = 0.25$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso. En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

20.1.2. OTRAS PENALIDADES

No Aplica

21. ADELANTOS

No Aplica

22. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA BIENES Y SERVICIOS

No Aplica

23. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

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 contratación¹ 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.

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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 contrato². 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 Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

24. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La solución de controversias será a través Centro de Conciliación designado por las partes.

25. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista, la Entidad podrá resolver el contrato, conforme a lo establecido en la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF y sus modificatorias.

La resolución del contrato se efectuará en aplicación de las disposiciones contenidas en el Capítulo correspondiente a la ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento, incluyendo lo previsto en el Subcapítulo de incumplimiento del contrato.

26. GESTIÓN DE RIESGOS

a) Interrupción del servicio de comunicaciones

La falta de soporte y mantenimiento puede ocasionar fallas no atendidas en la central telefónica (PBX), generando la interrupción parcial o total de las comunicaciones internas y externas de la entidad, afectando la coordinación operativa y la atención de usuarios.

b) Incremento de fallas críticas y tiempos de inoperatividad

Sin mantenimiento preventivo, los componentes del sistema (servidores, gateways, IVR, SBC) pueden deteriorarse progresivamente, incrementando la probabilidad de fallas críticas y prolongando los tiempos de recuperación del servicio.

c) Riesgos de seguridad de la información y accesos no controlados

La ausencia de soporte especializado puede derivar en configuraciones vulnerables o desactualizadas, exponiendo el sistema a accesos no autorizados, fraudes telefónicos o uso indebido de la infraestructura de comunicaciones.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

d) Afectación a la calidad del servicio al usuario

La indisponibilidad o degradación del sistema de telefonía impacta directamente en la atención de reclamos, consultas y emergencias, generando insatisfacción en los usuarios y afectando la imagen institucional de SEDAPAR S.A.

ANEXO

ESTRUCTURA DE COSTOS

OFERTA A SUMA ALZADA:

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la central telefónica (PBX) institucional	1		
MONTO TOTAL A PRECIOS UNITARIOS			[Valor 01]

OFERTA A SUMA ALZADA:

MONTO TOTAL DE LA OFERTA	[Valor 01]
---------------------------------	------------