

## **CONDICIONES TÉCNICAS**

### **SERVICIO DE ATENCION Y GESTION DE LLAMADAS TELEFONICAS A LOS USUARIOS DE LA OFICINA PRINCIPAL Y DE TALARA DE PETROPERÚ**

#### **1. OBJETO DEL SERVICIO**

PETRÓLEOS DEL PERÚ - PETROPERÚ S.A., en adelante PETROPERÚ, requiere contratar el servicio de atención y gestión de llamadas telefónicas, mediante conexión remota a la Central Telefónica Cisco Unified Communications Manager, para facilitar el acceso y transferencia de llamadas telefónicas a los usuarios de la Oficina Principal y de Talara de PETROPERÚ.

#### **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

- a) El Contratista deberá garantizar una atención de llamadas rápida y eficaz con el fin de evitar la pérdida de llamadas telefónicas y asegurar el correcto direccionamiento de llamadas a los usuarios finales de OFP y de Talara.
- b) El servicio debe asegurar en todo momento el buen trato a las personas durante las llamadas telefónicas, en forma cordial con un tono de voz amable y con buena dicción. Asimismo, deben manejarse situaciones difíciles con usuarios por teléfono.
- c) Las labores se realizarán en el local de la empresa Contratista o en domicilio de las personas que brindarán el servicio, en Lima, para lo cual el Contratista deberá asegurar como mínimo un internet dedicado de 256 Kbps de subida y 256 Kbps de bajada por cada uno de su personal que brinde el servicio.
- d) El Contratista deberá proporcionar a cada uno de su personal una PC que cumpla con las siguientes características mínimas:
  - Procesador Core i5 de 7ma generación de 2.0 GHz
  - Memoria RAM de 8GB
  - 60 GB de Disco Duro disponible en partición de SO
  - Tarjeta de red con puerto RJ45 (indispensable para conectarse a internet)
  - Pantalla de 17 pulgadas
  - Puerto USB o 3.5 mm para headset
  - Teclado con teclado numérico de 10 teclas
  - Headset compatible o certificado para aplicación "Cisco Jabber para Windows" (marcas aceptadas: Plantronics, Jabra, Logitech)
  - Sistema Operativo Windows 10 de 64 bits licenciado
  - Antivirus actualizable y licenciado
- e) PETROPERU instalará en forma remota en las PCs del personal de la empresa Contratista que brinde el servicio:
  - Forticlient versión 6.4.0.1464
  - Cisco Jabber versión 14.1.2
  - Cisco Unified Attendant Console Advanced versión 11
- f) El Contratista recibirá llamadas telefónicas de usuarios externos que llaman a Oficina Principal (6145000 y/o 6304000 y/o 2303100) o de usuarios internos de OFP y derivará llamadas según soliciten.

En adición, el Contratista recibirá llamadas telefónicas de usuarios externos que llamen a Talara (073-284200 y/o 073-284250 y/o 073-284330) o usuarios internos de Talara y derivará llamadas según soliciten.

### **3. PERSONAL DEL CONTRATISTA PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

La empresa a contratar deberá considerar como mínimo a 1 persona para realizar las labores requeridas, quien deberá cumplir con el siguiente perfil:

- Mínimo secundaria completa.
- Contar con mínimo un (01) año de experiencia de trabajo como operadora telefónica, o en el servicio de atención y/o gestión de llamadas telefónicas.

### **4. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio será ejecutado en un plazo de doce (12) meses.

La fecha de inicio del servicio será coordinado con el Supervisor del Servicio, dentro de los 3 días calendarios contados desde la notificación de la Orden de Trabajo a Terceros.

### **5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

A Suma Alzada.

### **6. MONTO ESTIMADO REFERENCIAL**

RESERVADO en Soles. Debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y de ser el caso los costos laborales respectivos conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor.

### **7. LUGAR DE EJECUCIÓN Y HORARIO**

El servicio será brindado por la empresa Contratista en forma remota.

El Contratista podrá realizar el servicio requerido en su local o en domicilio del personal que brindará el servicio.

El horario para la realización del servicio será de lunes a viernes desde las 06:50 am. hasta las 16:30 pm.

### **8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

- a) Copia simple de los comprobantes de pago, cuya cancelación se acredita documentada y fehacientemente o, en su defecto, copia simple del contrato u Orden de Servicio y su respectiva conformidad de culminación de la prestación del servicio (en caso de presentar copia simple de los contratos u Órdenes de Servicio y no adjuntar la conformidad de culminación de la prestación, no se considerará como válido), con una antigüedad máxima de dos (02) años contados desde la fecha de presentación de propuestas hacia atrás, que acrediten la experiencia del postor equivalente a un monto facturado acumulado de S/. 40,000.00 en la prestación de servicios de atención y/o gestión de llamadas telefónicas, u operadoras telefónicas, o servicios de telefonía.
- b) Copia de constancias y/o certificados de trabajo que acrediten que el personal propuesto para el presente servicio tiene una experiencia de mínimo un (01) año como operadora telefónica, o en el servicio de atención y/o gestión de llamadas telefónicas.
- c) Declaración Jurada indicando que el personal propuesto para el servicio cumple

con lo indicado en el numeral 3 de las Condiciones Técnicas.

**9. SUBCONTRATACIÓN**

Este servicio no podrá ser subcontratado.

**10. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL**

Las partes contratantes dejan constancia expresa que, el contrato suscrito es de naturaleza civil, y que no existe relación laboral entre PETROPERÚ y el Contratista, ni entre PETROPERÚ y el personal del contratista y/o subcontratista si lo hubiera, el mismo que dependerá exclusivamente del Contratista.

**11. PENALIDADES**

Con la finalidad de evitar la discontinuidad en la atención y gestión de llamadas telefónicas de la Central Telefónica de PETROPERÚ, el contratista deberá tener en cuenta las penalidades que se harían efectivas, a fin de no perjudicar el servicio solicitado:

Descripción de la infracción	Penalidades
Penalidad diaria por no contar con personal a partir de las 07:31 a.m. para la ejecución del servicio	0.06 UIT
Penalidad diaria por no contar con personal para la ejecución del servicio desde las 7:00 a.m. hasta las 07:30 a.m.	0.04 UIT
No utilizar en las llamadas telefónicas el diálogo del texto con el mensaje de bienvenida y de despedida (por cada vez que sea notificado)	0.02 UIT
El trato a los usuarios en las llamadas telefónicas no es el adecuado (por cada vez que sea notificado)	0.02 UIT
Cambio de personal sin previo aviso ni autorización por parte de PETROPERÚ	0.05 UIT

La multa por cada infracción será descontada en la Valorización Mensual correspondiente.

Las penalidades indicadas en el cuadro se aplicarán hasta un máximo de 2 veces por cada personal, de persistir la infracción una tercera vez se deberá realizar el cambio de personal.

Se aplicarán penalidades al Contratista hasta un monto máximo equivalente al 10% del monto contractual. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, PETROPERÚ podrá resolver el contrato por incumplimiento

**12. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

El servicio será pagado mediante valorizaciones mensuales, después de ejecutada la respectiva prestación y contra factura presentada por el CONTRATISTA. PETROPERÚ efectuará el pago de las facturas a los sesenta (60) días calendario posteriores a su correcta presentación.

Las facturas deben ingresar por el portal de la Mesa de Partes Virtual de PETROPERU (<https://scdp.petroperu.com.pe/mpv>).

El plazo de pago para la cancelación de facturas o recibos por honorarios emitidos por una MYPE será a los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios. Para tal efecto la MYPE deberá entregar lo siguiente:

- a) Declaración jurada del Impuesto a la Renta correspondiente al ejercicio fiscal inmediatamente anterior a la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios.
- b) Número de cuenta de la empresa del sistema financiero en la que se le debe abonar el importe de la factura o recibos por honorarios emitido, de conformidad con el TUO de la Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía, cuyo TUO fue aprobado por Decreto Supremo N°150-2007-EF y modificatorias

Los comprobantes de pago electrónico deberán ser autorizados por la SUNAT.

El Contratista deberá presentar adjunto a su factura una hoja de control de asistencia mensual donde figure los datos de su personal que brinda el servicio: Nombres, Apellidos, Hora de Ingreso, Hora de Salida y Fecha (diario).

Para el pago de la valorización del primer mes será condición que el Contratista entregue copia de la constancia de capacitación al personal que realizará el servicio en atención al cliente en llamadas telefónicas.

El proveedor consignará obligatoriamente en su factura el número de la OTT y deberá adjuntar a la factura la “Consulta de RUC”, impresa con misma fecha de emisión, en la que se constate la condición de contribuyente HABIDO.

La factura presentada incorrectamente será devuelta para su corrección, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su nueva presentación.

### **13. PAGO AL PERSONAL DEL CONTRATISTA**

La empresa Contratista es la única responsable del pago íntegro de los sueldos, beneficios, vacaciones, gratificaciones, compensación por tiempo de servicios (CTS), aportes al SNP ó SPP y demás beneficios sociales en general, sin excepción alguna, correspondientes al trabajador que ésta decidió contratar, a efectos de cumplir con el objeto del contrato que suscribió la Contratista con PETROPERÚ, no responsabilizándose PETROPERÚ por ninguno de estos conceptos.

Los pagos a su personal y demás obligaciones sociales, deberán ser efectuados por el Contratista dentro de los plazos establecidos en la legislación vigente para cada uno de ellos. Dichos pagos estarán a cargo del Contratista, no siendo transferibles a PETROPERÚ.

### **14. ADMINISTRACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD.**

La administración del servicio estará a cargo de la Unidad Infraestructura y Servicios TIC de la Gerencia Dpto. Tecnologías de Información.

La supervisión del servicio estará a cargo del Supervisor Servicios Telecomunicaciones. El Acta de Conformidad de Servicio será suscrita por el Jefe de la Unidad Infraestructura y Servicios TIC.

Durante el periodo del servicio, en forma mensual se podrán verificar las atenciones de las llamadas telefónicas las cuales deben cumplir con lo indicado en las presentes Condiciones Técnicas, en caso de incumplimiento se aplicarán las penalidades indicadas en el numeral 11 de las Condiciones Técnicas.

**15. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA.**

- a) El Contratista deberá cumplir con el Código de Integridad de Petróleos del Perú S.A.
- b) El Contratista deberá guardar reserva sobre cualquier información a la que pueda tener acceso con ocasión de la ejecución del presente servicio. Esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del Contrato correspondiente.
- c) El Contratista deberá cumplir con los lineamientos y Normas establecidas en la Política Corporativa de Seguridad de la Información y del Reglamento de Seguridad de la Información de PETROPERÚ.
- d) Es responsabilidad del Contratista vigilar el estricto cumplimiento del horario del personal a su cargo para la realización del servicio, de acuerdo a lo indicado en el numeral 7 de las presentes Condiciones Técnicas, para lo cual presentará mensualmente la hoja de registro de asistencia, la que también podrá ser presentada a requerimiento de PETROPERÚ.
- e) El Contratista es responsable de cumplir con lo indicado en:
  - Apéndice 01 - Cláusula de Sistema de Integridad
  - Apéndice 02 - Cláusula de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de delitos de Corrupción y de Soborno.

**16. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE LA ORDEN DE TRABAJO A TERCEROS (OTT).**

La Orden de Trabajo a Terceros podrá resolverse:

- Por mutuo disenso
- Por caso fortuito o fuerza mayor

La Orden de Trabajo a Terceros podrá ser resuelto cuando:

- El CONTRATISTA incumpla obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese haber sido requerido para corregir tal situación; o
- El CONTRATISTA haya acumulado el monto máximo de las penalidades establecidas en las presentes Condiciones Técnicas; o
- Se verifique la presentación de información falsa y/o inexacta durante la ejecución contractual; o
- Sin expresión de causa.

**17. CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO**

- Al inicio del servicio se proporcionará a la empresa Contratista un texto con el mensaje de bienvenida y de despedida que será utilizado en la atención de las llamadas telefónicas; asimismo en coordinación con el Contratista se elaborará un procedimiento de atención y gestión de llamadas telefónicas.
- Al inicio del servicio el Contratista brindará al personal que realizará el servicio como mínimo 1 capacitación de 4 horas en atención al cliente en llamadas telefónicas con el fin de garantizar la correcta ejecución del servicio solicitado en las presentes Condiciones Técnicas.

## **Apéndice 01**

### **Cláusula Sistema de Integridad**

“El Sistema de integridad tiene como finalidad gestionar la ética e integridad en PETROPERÚ, asumiendo un compromiso con las normas del sistema, así como fortalecer la cultura ética basada en la política de tolerancia cero frente al fraude, a la corrupción y a cualquier acto irregular, proporcionando así las directrices a seguir para desarrollar acciones preventivas y detectar actos irregulares.

En ese sentido, el CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de lo dispuesto en: i) el Código de Integridad de PETROPERÚ; ii) la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude; y, iii) los lineamientos del Sistema de Integridad, en lo que le sea aplicable a las obligaciones a su cargo.

El código de Integridad de PETROPERÚ, la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude, así como los Lineamientos del Sistema de Integridad se encuentran publicados en el portal de PETROPERÚ, en el siguiente enlace:  
<https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/nuestro-sistema-de-integridad/>”

## Apéndice 02

### Cláusula de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de Delitos de Corrupción y de Soborno

*(aplicable a los proveedores para la adquisición de hidrocarburos, biocombustibles y otros bienes, contratación de servicios y obras nacionales e internacionales; sean personas naturales o jurídicas de Derecho Privado nacional o internacional)*

#### **“Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de delitos de Corrupción y de Soborno:**

*En virtud de la presente cláusula, el Contratista declara haber recibido y leído la Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de Delitos de Corrupción y de Gestión Antisoborno de PETROPERÚ adjunta al presente contrato; manifestando comprenderla y comprometiéndose a cumplirla, conjuntamente con sus socios o asociados, directores, integrantes de los órganos de administración, representantes legales, apoderados, y toda persona natural o jurídica que actúa por su cuenta o beneficio, por su encargo o en su representación; con énfasis en los siguientes aspectos:*

- 1. Utilizar recursos en la ejecución del presente contrato y la totalidad de pagos o cualquier otra transferencia de recursos, incluyendo garantías reales, efectuadas en favor de PETROPERÚ S.A., que proceden de fondos lícitos.*
- 2. No incurrir en delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, o Corrupción bajo las formas de: Cohecho Activo Genérico, Específico o Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple o Agravada, entre otros delitos que las leyes de la materia establezcan, tales como la Ley N° 30424 y sus normas modificatorias, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.*
- 3. No realizar, ofrecer, autorizar, solicitar o aceptar cualquier pago indebido o ilegal o, en general, cualquier beneficio indebido o ilegal o soborno, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.*
- 4. Que ni el, ni sus socios o asociados (con la titularidad del 10% o más de acciones o participaciones), directores y gerentes: a) Tienen condena, mediante sentencia firme, por delito de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, delitos precedentes como Narcotráfico, Delitos Tributarios o Aduaneros, Minería Ilegal, Corrupción u otros que genere ganancias ilegales; Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada o Soborno; en el ámbito nacional o internacional; b) Se encuentran comprendidos en la Lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América), Lista de Terroristas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Lista relacionada con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.*
- 5. Prevenir el soborno, adoptando medidas técnicas, organizativas o de personal apropiadas para evitar acto o práctica indebidos o conductas ilícitas; en la materia sobre la que versa el presente contrato.*
- 6. Poner a disposición de PETROPERÚ S.A. información veraz y completa, y en caso ésta sufra variaciones, presentar la información actualizada en un plazo de quince (15) días hábiles. PETROPERÚ S.A. puede solicitar la información que considere pertinente en cumplimiento de la legislación de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.*
- 7. Comunicar a PETROPERÚ S.A. y las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o práctica indebidos o conductas ilícitas de la que tuviera conocimiento en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.*

*PETROPERÚ S.A. puede resolver en cualquier momento el presente Contrato de pleno derecho, mediante notificación escrita al Contratista si, respaldado por evidencias, considera que el Contratista ha incumplido cualquiera de los compromisos mencionados en esta cláusula, situando a PETROPERÚ S.A. frente a un riesgo legal, patrimonial o reputacional o que pueda generarle sanciones administrativas, civiles, penales; sin perjuicio de que PETROPERÚ S.A. brinde información a las autoridades competentes e inicie las acciones legales pertinentes, incluyendo las indemnizatorias que resulten aplicables”.*