

ANEXO N° 02

TÉRMINOS DE REFERENCIA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (VOZ Y DATOS) PARA LA ZONA REGISTRAL N° II

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

Obtener el servicio de telefonía móvil (plan de voz y datos) para asignación a funcionarios y servidores de la Zona Registral N° II (en adelante, la entidad).

2. FINALIDAD PÚBLICA

Asegurar una comunicación eficiente e inmediata para los funcionarios, permitiéndoles brindar información desde cualquier lugar y mantener contacto con otras oficinas, entidades e instituciones públicas, optimizando gastos y mejorando la satisfacción de los usuarios internos y externos.

3. ANTECEDENTES

En consideración de la necesidad de efectuar coordinaciones efectivas y en tiempo real, la entidad requiere contar con elementos de comunicación que lo permitan y faciliten, y de esta manera poner la tecnología en uso de la mejora de la gestión institucional y de la atención a la ciudadanía; con dicha finalidad, desde ejercicios anteriores la entidad ha contratado servicios de telefonía, que necesita mantenerlos, para mantener los niveles de la gestión administrativa.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo principal de contratar un servicio de telefonía móvil es establecer y mantener la comunicación con otros usuarios, permitiendo realizar y recibir llamadas, enviar mensajes, y navegar por internet para distintas actividades como gestión o trabajo. También permite a la entidad optimizar la comunicación entre sus colaboradores y con otras entidades para mejorar la eficiencia operativa y la atención al usuario.

5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. ACTIVIDADES

El servicio debe comprender, como mínimo, las siguientes actividades:

5.1.1. Cantidad de equipos y distribución de servicios por gama:

TABLA N° 01 – SERVICIO A CONTRATAR						
Categoría	Cantidad	Voz		SMS	Datos	Equipos
		CDN	LDI			
A	06	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada	125 Gb Alta velocidad	Alquiler / Venta
B	01		300 min		10 Gb	
C	09		300 min		10 Gb	
Total	16	Líneas con equipos				

El pedido de minutos en LDI para todas las gamas es opcional. Para el plan categoría A, el servicio de internet ilimitado deberá contar con un mínimo de 125 GB en alta velocidad, con posterior degradación según condiciones del contratista.

Para las categorías B y C deberán contar con el beneficio de redes sociales como WhatsApp, Correo, entre otros aplicativos adicionales. Las redes sociales deberán estar incluida como parte del Plan.

	SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA LA ZONA REGISTRAL N° II	SEPTIEMBRE 2025
---	---	----------------------------

De manera opcional, deberán contar con una herramienta de almacenamiento por línea, de acuerdo a lo ofertado por el proveedor, la misma que no deberá tener costo para la entidad.

- 5.1.2. El gasto mensual por servicios de telefonía móvil, no puede exceder al monto resultante de la multiplicación del número de equipos por ciento veinte soles (S/ 120)¹, considerándose dentro del referido monto, el monto por el alquiler de los equipos, así como el valor agregado al servicio; por lo cual, el proveedor deberá ceñirse a los costos determinados.

Las llamadas de voz serán para llamadas a teléfonos fijos, móviles de cualquier proveedor de telefonía, larga distancia nacional; del mismo modo los mensajes de texto.

- 5.1.3. Del servicio y de los equipos de telefonía
- Deben ser nuevos y de última generación (soporten tecnología 3G, 4G LTE para todas las categorías y 5G, para la categoría A).
 - Se contratan en calidad de alquiler/venta, dicho importe estará dentro de los costos del servicio que el proveedor oferte.
 - Deben permitir la comunicación, con cualquier proveedor de telefonía, fija, móvil, a nivel nacional. Se excluyen la comunicación rural y satelital.
 - Los equipos móviles ofertados deben ser entregados nuevos y sellados.
 - El proveedor debe asumir el costo por el servicio de reparación del equipo móvil, ocasionado por desprogramación o defectos o fallas de fabricación, durante la ejecución contractual.
 - Deberán contar con un procedimiento de reposición de equipos por concepto de robo, pérdida o problemas técnicos, el cual será presentado por el postor ganador para la firma de contrato y podrá ser enviado por correo; los costos que generen la reposición por robo o pérdida de un equipo serán facturados, considerando un costo de acuerdo a la categoría y al tiempo de uso transcurrido.
 - El costo de reposición de equipo de acuerdo a la categoría y al tiempo de uso transcurrido, en caso de pérdida o robo; será presentado por el postor ganador para la firma de contrato.
 - De requerirse el cambio de número telefónico (sin que implique el reemplazo de equipo), el proveedor deberá brindar la facilidad técnica para efectuarlo sin costo adicional.

- 5.1.4. Especificaciones técnicas mínima de los equipos

¹ Ley N° 32185 – Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2025. Numeral: 10.3 En ningún caso, el gasto mensual por servicios de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales (PCS) y servicio de canales múltiples de selección automática (truncalizado) puede exceder al monto resultante de la multiplicación del número de equipos por S/ 120,00 (CIENTO VEINTE Y 00/100 SOLES). Se considera, dentro del referido monto, el costo por el alquiler del equipo, así como al valor agregado al servicio, según sea el caso. Lo señalado no aplica para los contratos suscritos antes de la entrada en vigencia de la presente ley.

TABLA N° 02 – ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS

Especificación	Categoría		
	A (06 equipos)	B (01 equipo)	C (09 equipos)
Procesador	2.5 GHz, @ 2.0 GHz	2.2. Ghz, @ 2.0 GHz	2.0GHz @ 1.7GHz
Sistema Operativo	Android 15.0	Android 14.0	Android 14.0
Cámaras	Trasera (50MP+12MP) Frontal (12MP)	Trasera (50MP+08MP) Frontal (12MP)	Trasera (32MP) Frontal (08MP)
Memoria	08Gb (RAM) – 256Gb (ROM)	04Gb (RAM) – 128Gb (ROM)	02Gb (RAM) – 64Gb (ROM)
Pantalla	6.7"	6.7"	6.7"
Bluetooth	Si	Si	Si
Wifi	2.4G, Wifi 5G, / 802.11 a/b/g/n/ac/ax	2.4 / 5 GHz, 802.11 a/b/g/n/ac	2.4, 802.11 a/b/g/n/ac
NFC	Si	Opcional	Opcional
Batería	5,000 mAh	5,000 mAh	5,000 mAh

**Las especificaciones son las mínimas requeridas el contratista puede proponer mejores equipos, siempre que se mantengan los parámetros establecidos en el numeral 5.1.2. del presente.*

5.2. PROCEDIMIENTO

5.2.1. La cobertura del sistema de telefonía móvil es al nivel nacional y deberá cubrir como mínimo cada capital de departamentos del Perú, de acuerdo a la cobertura que declarada por el operador ante OSIPTEL.

5.2.2. Otras condiciones

- El proveedor deberá incluir un servicio vía web o aplicativo que permita consultar en cualquier momento el detalle de consumo para periodos cerrados sin costo adicional.
- El proveedor deberá mantener bloqueado cualquier otro servicio que este ofrezca y signifique algún costo adicional, mientras no se solicite su activación por escrito o a través del correo autorizado, no representando dicha solicitud costos adicionales por activación o desactivación. En caso que un servicio adicional no incluido en la oferta este activo, no se reconocerá cobros por dicho servicio.
- El proveedor deberá garantizar la cobertura del servicio por el periodo contratado de acuerdo a las exigencias de calidad del ente regulador de las telecomunicaciones.
- El proveedor deberá contar con un esquema de seguridad en las comunicaciones que garantice el cumplimiento de las exigencias regulativas en salvaguarda del secreto de las telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades según los mecanismos propios de las tecnologías reguladas por OSIPTEL y MTC.
- El proveedor deberá contar con una garantía para los equipos, la cual será como mínimo de doce (12) meses contados a partir de la entrega de los equipos y para los accesorios (batería, cargador, audífonos etc.) será mínimo de tres (3) meses. Dicha garantía deberá cubrir reparaciones o cambio de equipos o accesorios, sin costo alguno, debiendo ser reemplazados dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles de comunicado el hecho. Para el caso de que los equipos deban ser reparados, en caso de la Categoría 1 (o modelo de similar característica), el proveedor deberá entregar un equipo similar al malogrado al momento de internar el equipo en reparación.

	SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA LA ZONA REGISTRAL N° II	SEPTIEMBRE 2025
---	---	----------------------------

- Reposición de SIMCARD o CHIPS por pérdida, robo o que presenten fallas de origen, debiendo ser reemplazados dentro de un plazo no mayor a tres (3) días hábiles de comunicado el hecho.

5.2.3. Características de la facturación

- El ciclo de facturación del servicio deberá ser mensual, en moneda nacional. El comprobante de pago del servicio deberá mostrar el detalle de los servicios contratados. El documento será remitido al correo electrónico del representante que designe la entidad.
- Se aceptará importe de prorrateo en el caso que el inicio del contrato no coincida con el ciclo de facturación del contratista, y para el último recibo para que coincida el importe facturado con el importe contratado.
- El comprobante de pago debe ser remitido a nombre de la entidad (RUC 20314210396) con una anticipación mínima de (10) días antes del vencimiento de la fecha de pago, de modo que permita su tramitación; o en su defecto la Entidad contabilizará diez (10) días posteriores a la recepción del recibo de servicios.
- El proveedor del servicio de telefonía móvil deberá de mantener actualizado la Base de Datos de registro de pagos realizado por la entidad para evitar cobros que no corresponden.

5.2.4. Soporte técnico

Para asegurar la continuidad y permanencia del servicio y en previsión de posibles incidencias o averías, el proveedor deberá incluir:

- Número de atención único gratuito del Call Center al cliente, en la suscripción del contrato; asimismo, deberá indicar el número o números telefónicos de escalamiento.
- La asignación de un ejecutivo o asesor de cuenta, mediante documento a la firma del contrato, para atención personalizada, el cual deberá tener la experiencia correspondiente para atender a los requerimientos y absolver las consultas realizadas por el contacto autorizado de la entidad.
- Servicio de atención a Grandes Clientes o empresas, vía telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, incluidos sábados, domingos y feriados.
- El proveedor debe contar con servicios de soporte técnico directamente o a través de representantes autorizados en todo el país, a fin de solucionar problemas con los equipos.
- En caso de incidencia reportada por la entidad, vía telefónica o correo electrónico, el proveedor deberá generar un ticket con número de atención el cual se utilizará para efectos de verificación del cumplimiento de los plazos estipulados para la solución de las mismas.
- Los datos para la atención de soporte técnico serán presentados por el operador para la firma de contrato.

5.2.5. Plazos para la atención del servicio

- Cuando los equipos requieran ser reemplazados por fallas de operación o fabricación, el proveedor deberá reemplazarlo dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles de comunicado el hecho.

- Reposición sin costo para los SIMCARD o CHIPS por robo o que presenten fallas de origen, debiendo ser reemplazados dentro del plazo no mayor a tres (3) días hábiles de comunicado el hecho, de acuerdo al protocolo que establezca el operador.
- El corte en el servicio de telefonía o datos en forma masiva no podrá superar las dos (2) horas.
- Tiempo de respuesta de la recepción de la solicitud de atención por fallas o averías en el servicio, no deberá ser mayor de tres (3) horas.
- Tiempo de solución de falla o avería reportada, no deberá ser mayor de veinticuatro (24) horas, a partir de la generación del ticket.

5.3. PLAN DE TRABAJO

No aplica

5.4. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

El contratista otorgará los bienes y proveerá los servicios de manera integral, de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente requerimiento.

5.5. RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

No aplica

5.6. IMPACTO AMBIENTAL

No aplica.

5.7. SEGUROS

No aplica.

5.8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

No Aplica.

5.9. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

Debe ser una persona jurídica que tenga capacidad habilitada para contratar con el Estado y debe contar con contrato de concesión vigente expedida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar el servicio de telefonía móvil al nivel nacional.

5.10. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

El proveedor tendrá un plazo de siete (7) días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato para realizar la entrega de los equipos y chips correspondientes en el domicilio de la entidad sito en la Av. José Balta N° 109, Chiclayo.

Al amparo de lo establecido en la Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles (Ley N° 28999), la entidad cumplirá los lineamientos establecidos por el regulador para ejecutar la portabilidad numérica entre los cuales se encuentra no tener deuda con el operador cedente al momento de la solicitud; se podrá otorgar un plazo adicional al plazo establecido en el párrafo anterior para la entrega de los equipos activados con el numero vigente.

El servicio se ejecutará por un periodo de doce (12) meses, equivalente a 365 días calendario, contados a partir del mismo día de su activación, fecha que será consignada en el acta de inicio, que deberá suscribir el representante del proveedor y el jefe de la Unidad de Administración.

5.11. ENTREGABLES

Equipos requeridos en presentaciones individuales, nuevos, sellados, sin uso, si uno de los paquetes presenta alteraciones o signos de haber sido forzado o alterado, se devolverá y se tendrá por no entregado.

5.12. CONFIDENCIALIDAD

No podrá divulgarse a terceros, la información que reciba de la Entidad, ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos, correo o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal al ser entregada a la parte receptora. Tampoco podrá usarse el nombre y logotipo de la entidad para promocionar los servicios del proveedor.

Se solicita precisar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obré en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

5.13. MODALIDADES DE PAGO

Suma alzada.

5.14. FORMA DE PAGO

Mediante abono vía CCI (código de cuenta interbancaria) del proveedor, luego de la conformidad que otorgue el personal de la entidad a quienes se le asignará cada equipo móvil; dicho pago se efectuará dentro de los diez (10) días hábiles, siguientes a la conformidad del servicio periódico, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días calendario de producida la recepción.

La entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del proveedor en pagos periódicos mensuales, se aceptará el ciclo de facturación asignado por el proveedor, asimismo, servicio se realice antes o después del ciclo asignado, se aceptará el prorrateo correspondiente; previa presentación del comprobante de pago detallando las operaciones que correspondan, y el área responsable emitirá la conformidad de la prestación.

Se precisa, que la modalidad de alquiler es mensual, por lo que el pago corresponderá a dicho concepto deberá incluirse en el recibo de servicios, de manera mensual.

5.15. PENALIDADES

Si EL PROVEEDOR incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde:

F = 0.40

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL PROVEEDOR 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 no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009- 2025-EF.

5.16. OTRAS PENALIDADES

TABLA N° 03 – OTRAS PENALIDADES	
Descripción	Incidencia
Retraso en la entrega de los equipos celulares	1% de la UIT por cada día de retraso por cada equipo
Retraso en la configuración de la portabilidad numérica	
Retraso en la reposición de equipos con defecto de fabricación, en garantía	

5.17. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

Según la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento

5.18. CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por el jefe de la Unidad de Administración, previa verificación de las especificaciones técnicas por el área técnica Unidad de Tecnologías de la Información e ingreso respectivo a almacén, en el plazo máximo de días siete (07) días calendarios computados desde el día siguiente de producida la recepción del entregable. De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica a EL CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable¹ correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar a EL CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes. Este procedimiento no resulta aplicable cuando el Servicio de Telefonía Móvil (voz y datos) manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

5.19. REAJUSTE DE LOS PAGOS

No aplica

5.20. CLAUSULA DE ANTICORRUPCION Y SOBORNO

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/orden de servicio u compra, 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 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 conducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato/orden de servicio u compra con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

5.21. CLÁUSULA DE GARANTÍA

De corresponder, de conformidad con el artículo 61 de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.

5.22. CLAUSULA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.

5.23. CLAUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Asimismo, 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 Ley N° 31564. , 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.

5.24. CLÁUSULA GESTIÓN DE RIESGOS.

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra 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.

5.25. PROPIEDAD INTELECTUAL

No aplica.