

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET PARA OFICINAS RECEPTORAS Y SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA LA ZONA REGISTRAL N° IV SEDE IQUITOS****1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Garantizar la provisión de un servicio de internet estable, con velocidad mínimo de **100 Mbps**, para las oficinas receptoras de Requena, Caballococha, Nauta y Contamana, y un servicio de internet móvil que permita la continuidad operativa en actividades externas, cumpliendo los estándares requeridos.

**2. FINALIDAD PUBLICA**

La contratación del servicio de Internet para las oficinas receptoras y el servicio de Internet móvil para la Zona Registral N° IV Sede Iquitos, tiene como finalidad garantizar la continuidad y calidad de los servicios registrales brindados a la ciudadanía. Este servicio permitirá atender de manera eficiente las solicitudes de los usuarios, facilitando el acceso a trámites y procedimientos esenciales que contribuyen al bienestar de la población y al desarrollo socioeconómico de la región. Con ello, se busca fortalecer la confianza y satisfacción del público en general a través de un servicio moderno, ágil y accesible.

**3. ANTECEDENTES**

Conforme al informe N.° 00533-2024-SUNARP/ZRIV/UREG, las Oficinas Receptoras de Requena, Caballococha, Nauta y Contamana han reportado problemas recurrentes con el servicio de internet, afectando sus operaciones diarias y la conectividad necesaria para sistemas institucionales. En virtud de ello, es necesario contratar un servicio que garantice una conectividad óptima para estas oficinas, así como un servicio de internet móvil para actividades de inclusión registral en zonas remotas.

**3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

- **Garantizar la conectividad permanente y de calidad** para las oficinas receptoras y los puntos de atención en la Zona Registral N° IV, sede Iquitos, optimizando los procesos operativos y administrativos.
- **Facilitar la movilidad operativa** mediante el acceso a Internet móvil para los funcionarios y colaboradores, asegurando la disponibilidad de los servicios en actividades fuera de las oficinas.
- **Promover la modernización tecnológica** al implementar soluciones de conectividad robustas que soporten el uso de herramientas digitales para la gestión y atención al público.
- **Mejorar la experiencia de los usuarios** al reducir tiempos de espera y facilitar el acceso a los servicios registrales mediante plataformas tecnológicas rápidas y confiables.
- **Contribuir al desarrollo inclusivo** al garantizar que los ciudadanos de la región accedan de manera equitativa a servicios públicos eficientes y modernos.



Firmado digitalmente por:  
CHAVARRY ROJAS Fidel FAU 20114050530 hard  
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento  
Fecha: 2024/12/26 13:05:15-0500



Firmado digitalmente por:  
SALAZAR PEREZ Juan Adolfo FAU 20114050530 hard  
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento  
Fecha: 2024/12/26 13:06:04-0500

#### 4. ALCANCE DEL SERVICIO

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	ANCHO DE BANDA	GARANTIZADO	CANTIDAD DE MESES A CONTRATAR
Servicio de Internet para las 04 Oficinas Receptoras Estacionario	04	100 Mbps	Al menos el 90%	12
Servicio de Internet Móvil Para trabajos de inclusión social	01	100 Mbps	Al menos el 90%	12

##### A. CONDICIONES GENERALES:

El proveedor instalará los equipos y pondrá en marcha el servicio de internet en las Oficinas Receptoras identificadas en el **Punto 8**.

Para el Caso de servicio de Internet Móvil el proveedor deberá brindar el soporte necesario a fin de asegurar la conectividad mínima de 100Mbps en la zona remota que la Zona Registral N° IV Considere, sin perjuicio de que la misma se mantenga activa en la Oficina central Ubicada en **Jr. Arica 564**

##### B. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS:

###### a. Aplicaciones Mínimas.

- Acceso ilimitado a internet 24x7x365.

###### b. Requerimientos Técnicos Mínimos Solicitado.

- Velocidad de Transmisión de datos de 100Mbps– garantizando al menos el 90% del servicio.

###### c. Tecnología de conectividad.

- cualquiera

#### 4. Características Técnicas del Servicio

- Acceso ilimitado a internet 24x7x365.
- Velocidad mínima de Transmisión de datos garantizada: **100 Mbps**.
- Latencia y estabilidad adecuada para servicios en tiempo real (videoconferencias, sistemas informáticos, monitoreo de cámaras, etc.).

##### 4.1. Actividades

- Instalación de infraestructura y equipos.
- El proveedor deberá contar con toda la infraestructura, equipos y herramientas para la correcta instalación del servicio.
- Pruebas de Funcionamiento.
- Puesta en marcha del servicio.

**Soporte Técnico.**

- Se entenderá por una avería a una interrupción parcial, inestabilidad o total del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo.
- Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería será sin costo alguno para la Zona Registral N. ° IV – Sede Iquitos.
- La atención ante averías en el servicio deberá ser ejecutada a satisfacción de la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos y tomando en cuenta lo siguiente:
  - ✓ El tiempo de respuesta máximo será de 48 horas en caso de falla con los equipos CPE asignado para el presente servicio.
  - ✓ En caso de los equipos que hagan parte del servicio se averíen pueden ser reparados de ser posible o reemplazados por un equipo nuevo de similares o superiores características técnicas, de ser necesario el proveedor configurará o reconfigurará el equipamiento antes mencionado para el inicio y adecuado funcionamiento del enlace. Asimismo, de ser el caso, suministrará en calidad de préstamo, los equipos y/o dispositivos que sean necesarios para el buen funcionamiento del enlace.
  - ✓ La reparación incluirá el cambio de partes y /o repuestos nuevos, así como mano de obra.
- Se entenderá como tiempo de respuesta y subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación de la existencia de una avería al Proveedor por parte de la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos (llamada de servicio y/o correo electrónico) y la subsanación de la misma a su satisfacción.
- La Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos podrá efectuar llamadas de servicio ante una avería de lunes a domingos durante las 24 horas del día hasta la culminación del servicio. (24x7).
- El Proveedor deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica de tal manera que le asegure a la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado. Para lo cual deberá indicar en su propuesta técnica el número telefónico y correo de contacto.
- Las llamadas o comunicación de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas éstas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos y el Proveedor en el procedimiento de atención. Ante la notificación, el Proveedor deberá devolver a la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos una confirmación de la recepción de dicha comunicación.

- La Zona Registral N° IV, notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información: Fecha y hora, Descripción del problema y contacto en la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos.

#### **4.2. Procedimiento**

- El hardware requerido para la prestación de los servicios será provisto por el proveedor en calidad de alquiler y formará parte de la propuesta.
- El proveedor ganador será responsable por la operatividad de los enlaces de comunicación.
- En la implementación del servicio, el proveedor deberá trabajar de manera conjunta con el personal de la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos para supervisar la implementación y desarrollo del proyecto en el ámbito de su competencia.
- Durante la prestación del servicio la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos podrá solicitar sin restricciones el incremento o reducción del ancho de banda, para ello se tomará como base los costos vigentes en el contrato, según tarifario de costos presentado por el proveedor, antes del inicio del servicio. El incremento en costos que resulte de la ampliación de ancho de banda, será asumido con un adicional por la entidad.
- La instalación del servicio deberá realizarse sin afectar las labores de la Oficinas Receptoras, ni la continuidad de la operación de la red.
- La configuración de los equipos que forman parte del presente servicio, que no hayan sido previstas al inicio del servicio, deberán ser asumidas en su totalidad por el proveedor, aun cuando se requiera que el personal técnico tenga que acercarse al lugar correspondiente.
- En caso se solicite el traslado del servicio, el proveedor contará con un plazo máximo de diez (10) días calendarios para confirmar las facilidades y trasladar el servicio de internet.

#### **5. PLAN DE TRABAJO**

Dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el proveedor deberá presentar el plan de trabajo en donde detalle lo siguiente:

- El análisis, diseño, descripción de actividades, fechas, etc.
- Cronograma de instalación y configuración de los equipos.
- Recursos necesarios.
- Especificaciones Técnicas de los equipos propuestos.
- Responsable de la instalación.

#### **6. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR**

- El proveedor deberá proporcionar todo el equipamiento que sea necesario para el funcionamiento del servicio de internet contratado por la Zona Registral N° IV– Sede Iquitos.
- El proveedor deberá garantizar el ancho de banda solicitado.



- El servicio no debe contener filtros de puertos ni restricciones de ningún tipo que interrumpan el funcionamiento de las aplicaciones utilizadas por la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos.
- El canal de datos debe permitir la interconexión de redes LAN, con múltiples protocolos, garantizando principalmente el TCP/IP.
- Todos los equipos, materiales y accesorios necesarios, así como las obras civiles necesarias para la provisión del servicio serán provistos por el proveedor.
- Será de total y exclusiva responsabilidad del proveedor contemplar todas las actividades, dispositivos, componentes y accesorios para la correcta instalación de los elementos necesarios para brindar el servicio requerido en los plazos mencionados.

## 7. RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

La Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos brindará todas las facilidades de acceso a sus oficinas y el espacio físico para colocar los equipos necesarios. El proveedor deberá incluir en su propuesta los equipos terminales de usuario a utilizar en cada extremo del servicio a internet, así como la instalación de los mismos.

## 8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### LUGAR:

El proveedor instalará los equipos y pondrá en marcha el servicio en las siguientes Oficinas:

Oficina	Dirección	Provincia/Distrito
Oficina Receptora de Requena	Calle San Antonio Pacaya (Centro Cívico)	Requena/Requena
Oficina Receptora de Nauta	Calle Manuel Pacaya S/N (Centro Cívico)	Loreto/Requena
Oficina Receptora de Caballo Cocha	Calle Progreso 321 (Al costado del Colegio Inicial 160)	Mariscal Ramón Castilla/Caballococha
Oficina Receptora de Contamana	Calle Amazonas s/ Maris Castilla 659 (Biblioteca Municipal)	Ucayali/Contamana

### Para el caso del internet móvil:

El proveedor deberá dar la asistencia técnica (presencial y/o telefónica) necesaria para la instalación del servicio de internet móvil a demanda de la Zona Registral N.º IV Sede Iquitos, sin perjuicio de instalarlo inicialmente en las instalaciones de la Zona Registral N.º IV Sede Iquitos sito en Jr. Arica # 564 coordinado en todo momento por personal de la Unidad de Tecnologías de la Información.

### PLAZO:

El plazo de la instalación será de cuarenta y cinco (45) días calendarios después de firmado el contrato, la duración del servicio será por 365 días (doce meses) .

**Inicio:** Una vez de realizada las pruebas de funcionamiento y emitida la conformidad de la instalación del servicio ofertado.



**Termino:** Cumplido los 365 días (doce meses) o hasta que se suscriba el nuevo contrato de transmisión de datos. Este será comunicado en su momento por la Unidad de Administración de la Zona Registral N. ° IV – Sede Iquitos.

## 9. ENTREGABLES

- Informe Técnico de la implementación del servicio.
- Carta de compromiso donde el postor garantice la atención técnica en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas desde el reporte del incidente para equipos instalados en las oficinas receptoras y zona remota.
- Carta de compromiso donde el postor garantice la atención técnica en un plazo no mayor de seis (06) horas desde el reporte del incidente para equipos instalados en Oficina registral de Maynas.
- Carta de compromiso del postor indicando que cuenta con equipos (los que se utilice para la prestación del servicio) de respaldo en caso se necesite cambiar.
- Carta donde el postor indique los números telefónicos y cuentas de correo para el reporte de las averías.
- Carta de compromiso donde el postor garantice que, en caso de presentarse alguna falla en los equipos instalados, estos serán cambiados por otros nuevos con iguales o superiores características.

## 10. FORMA DE PAGO

Una vez emitido el informe de conformidad por parte de la Unidad de Tecnologías de Información de la Zona Registral N. °IV– Sede Iquitos respecto a: montaje, instalación e implementación del servicio se comenzará a contabilizar el tiempo para el pago del servicio, el mismo tendrá una programación mensual hasta el término del contrato.

La entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la conformidad del servicio.

## 11. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada.

## 12. PENALIDADES

La penalidad por mora se aplicará de acuerdo a lo establecido en el artículo 132° y 133° del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

## 13. OTRAS PENALIDADES

La Zona Registral N. ° IV Sede Iquitos aplicará las siguientes penalidades **por cada enlace o punto de instalación:**

El tiempo de atención Máximo en caso de problemas externos será de 06 Horas y el tiempo de atención máxima en caso de fallas del hardware del CPE será de 24 Horas.

**Penalidad** = (Tiempo expresado horas / 24) \*Costo mensual



Ejemplo: Del contrato general de transmisión de datos, con un horario de atención de 24x7, en 1 mes, se reportó una avería: la misma que fue resuelta (por reparación), excediendo el tiempo de respuesta establecido con 6 horas de retraso la penalidad será:  $(6/24) * \text{costo mensual}$ .

El contratista no será pasible de penalidad alguna siempre que demuestre que la causa de la avería en el servicio no le es imputable, debiendo presentar la documentación emitida por autoridad competente que así lo sustente, ante la Unidad de tecnología de Información, en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario de efectuado el reporte de la avería.

#### 14. VICIOS OCULTOS

La conformidad emitida, por las áreas responsables no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el artículo 146° de la Ley de Contrataciones del Estado.

El plazo de responsabilidad es por el periodo de un (01) año.

#### 15. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- El proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- Contar con RUC activo y habido.
- Estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).

#### Perfil del Personal

##### Técnico especialista

- El Técnico especialista de la instalación deberán contar con entrenamiento en la instalación y soporte del servicio pretendido, indispensable deberá contar con una experiencia **mínima de 01 año** en trabajos en altura. Dicha experiencia deberá ser sustentada con certificados de capacitación y/o constancias de trabajo.

#### 16. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN

El contratista declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido negociado o efectuado, cualquier pago o en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al presente servicio. Así mismo, el contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la orden de compra con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7° del Reglamento de Ley de Contrataciones del Estado.



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

Además, el contratista se compromete a comunicar a las autoridades competentes de manera directa y oportuna cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento y adoptar medidas técnicas organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

#### **17. CONFORMIDAD**

La conformidad será emitida por el Jefe de la Unidad Registral previa informe del Jefe de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N. ° IV– Sede Iquitos.