


ANEXO N° 02

	FORMATO	Código:	FOR-UA-002
	Términos de referencia (Servicios / consultorías)	Versión:	03

DETALLE DEL REQUERIMIENTO											
1.	<table border="1"> <tr> <td>DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN</td> <td>SERVICIO DE TELEFONIA Y EQUIPAMIENTO MOVIL DEL OTASS</td> </tr> <tr> <td>ACTIVIDAD DEL POI /ACCIÓN EXTRATEGICA PEI</td> <td>AOI00158900145: OPERATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OTASS</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>FINALIDAD PÚBLICA (Detallar aquello que se busca satisfacer, mejorar y/o atender con la contratación requerida).</td> <td> <p>El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS requiere contratar el servicio de telefonía móvil que incluya servicio de datos para la comunicación entre el personal interno y externo, que permitirá mantener una comunicación inmediata y continua sobre disposiciones, atender requerimientos de información e informar el estado se situaciones urgentes, críticas o de emergencia.</p> <p>El servicio debe tener una cobertura ininterrumpida para una constante comunicación para gestionar las actividades que realiza la Entidad ante las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.</p> </td> </tr> <tr> <td>OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN (Detallar el propósito de la contratación, o aquello que se espera lograr a través de la contratación requerida)</td> <td> <p>Objetivo General: Contar con el servicio de comunicación de telefonía móvil y servicio de datos para mantener una comunicación oportuna entre los funcionarios de la OTASS y las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.</p> <p>Objetivo Específico: Contar con líneas móviles de comunicación para mantener una comunicación continua durante las 24 horas del día, este servicio de telefonía móvil incluye comunicación de voz ilimitada entre los equipos propuestos dentro de la red privada del Contratista, así como plan de datos para el acceso a internet móvil.</p> </td> </tr> </table>	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SERVICIO DE TELEFONIA Y EQUIPAMIENTO MOVIL DEL OTASS	ACTIVIDAD DEL POI /ACCIÓN EXTRATEGICA PEI	AOI00158900145: OPERATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OTASS	META	59	FINALIDAD PÚBLICA (Detallar aquello que se busca satisfacer, mejorar y/o atender con la contratación requerida).	<p>El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS requiere contratar el servicio de telefonía móvil que incluya servicio de datos para la comunicación entre el personal interno y externo, que permitirá mantener una comunicación inmediata y continua sobre disposiciones, atender requerimientos de información e informar el estado se situaciones urgentes, críticas o de emergencia.</p> <p>El servicio debe tener una cobertura ininterrumpida para una constante comunicación para gestionar las actividades que realiza la Entidad ante las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.</p>	OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN (Detallar el propósito de la contratación, o aquello que se espera lograr a través de la contratación requerida)	<p>Objetivo General: Contar con el servicio de comunicación de telefonía móvil y servicio de datos para mantener una comunicación oportuna entre los funcionarios de la OTASS y las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.</p> <p>Objetivo Específico: Contar con líneas móviles de comunicación para mantener una comunicación continua durante las 24 horas del día, este servicio de telefonía móvil incluye comunicación de voz ilimitada entre los equipos propuestos dentro de la red privada del Contratista, así como plan de datos para el acceso a internet móvil.</p>
DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SERVICIO DE TELEFONIA Y EQUIPAMIENTO MOVIL DEL OTASS										
ACTIVIDAD DEL POI /ACCIÓN EXTRATEGICA PEI	AOI00158900145: OPERATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OTASS										
META	59										
FINALIDAD PÚBLICA (Detallar aquello que se busca satisfacer, mejorar y/o atender con la contratación requerida).	<p>El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS requiere contratar el servicio de telefonía móvil que incluya servicio de datos para la comunicación entre el personal interno y externo, que permitirá mantener una comunicación inmediata y continua sobre disposiciones, atender requerimientos de información e informar el estado se situaciones urgentes, críticas o de emergencia.</p> <p>El servicio debe tener una cobertura ininterrumpida para una constante comunicación para gestionar las actividades que realiza la Entidad ante las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.</p>										
OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN (Detallar el propósito de la contratación, o aquello que se espera lograr a través de la contratación requerida)	<p>Objetivo General: Contar con el servicio de comunicación de telefonía móvil y servicio de datos para mantener una comunicación oportuna entre los funcionarios de la OTASS y las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.</p> <p>Objetivo Específico: Contar con líneas móviles de comunicación para mantener una comunicación continua durante las 24 horas del día, este servicio de telefonía móvil incluye comunicación de voz ilimitada entre los equipos propuestos dentro de la red privada del Contratista, así como plan de datos para el acceso a internet móvil.</p>										
2.	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">PERSONAL DE CONTACTO QUE COORDINA CON LA UA Y EL/LA PROVEEDOR/A</th> </tr> <tr> <td>ORGANO / UNIDAD ORGÁNICA</td> <td>Unidad de Tecnologías de la Información</td> </tr> <tr> <td>PERSONAL DE CONTACTO</td> <td>Daniel Manuel Minaya Cruces</td> </tr> <tr> <td>CORREO ELECTRÓNICO</td> <td>daniel.minaya@otass.gob.pe</td> </tr> <tr> <td>CELULAR</td> <td>NO CORRESPONDE</td> </tr> </table>	PERSONAL DE CONTACTO QUE COORDINA CON LA UA Y EL/LA PROVEEDOR/A		ORGANO / UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Tecnologías de la Información	PERSONAL DE CONTACTO	Daniel Manuel Minaya Cruces	CORREO ELECTRÓNICO	daniel.minaya@otass.gob.pe	CELULAR	NO CORRESPONDE
PERSONAL DE CONTACTO QUE COORDINA CON LA UA Y EL/LA PROVEEDOR/A											
ORGANO / UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Tecnologías de la Información										
PERSONAL DE CONTACTO	Daniel Manuel Minaya Cruces										
CORREO ELECTRÓNICO	daniel.minaya@otass.gob.pe										
CELULAR	NO CORRESPONDE										
3.	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">VERIFICACION EN LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS</th> </tr> <tr> <td>SI CUENTA CON FICHA DE HOMOLOGACIÓN APROBADA (SI) O (NO)</td> <td>NO CORRESPONDE</td> </tr> <tr> <td>SI SE ENCUENTRA EN EL LISTADO DE SERVICIOS COMUNES: (SI) O (NO)</td> <td>NO CORRESPONDE</td> </tr> <tr> <td>SI SE ENCUENTRA EN EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE ACUERDO MARCO: (SI) O (NO)</td> <td>NO CORRESPONDE</td> </tr> </table>	VERIFICACION EN LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS		SI CUENTA CON FICHA DE HOMOLOGACIÓN APROBADA (SI) O (NO)	NO CORRESPONDE	SI SE ENCUENTRA EN EL LISTADO DE SERVICIOS COMUNES: (SI) O (NO)	NO CORRESPONDE	SI SE ENCUENTRA EN EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE ACUERDO MARCO: (SI) O (NO)	NO CORRESPONDE		
VERIFICACION EN LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS											
SI CUENTA CON FICHA DE HOMOLOGACIÓN APROBADA (SI) O (NO)	NO CORRESPONDE										
SI SE ENCUENTRA EN EL LISTADO DE SERVICIOS COMUNES: (SI) O (NO)	NO CORRESPONDE										
SI SE ENCUENTRA EN EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE ACUERDO MARCO: (SI) O (NO)	NO CORRESPONDE										

SI CUENTA CON NORMA TÉCNICAS (SI) O (NO)	NO CORRESPONDE
SI CUENTA CON NORMA METROLÓGICAS (SI) O NO)	NO CORRESPONDE

CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO										
4	<p>ACTIVIDADES QUE REALIZA</p> <p>4.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: El proveedor debe brindar el servicio de telefonía y equipamiento móvil y el alcance del servicio incluye lo siguiente:</p> <p>4.1.1. Contratar diez (10) líneas POSTPAGO (voz y datos a través de su Red Privada Móvil) asimismo, la solución deberá estar interconectada con las demás empresas operadoras de telefonía a nivel nacional, por lo cual se encuentra sujeta al estricto cumplimiento de las normas regulatorias vigentes. Adicionalmente, deberá garantizar cobertura en exteriores.</p> <p>4.1.2. Las líneas POSTPAGO deben contar con minutos ilimitados mensuales para comunicarse fuera de la red a cualquier destino (Local, móvil e internacional según los convenios del Contratista) las cuales serán asignadas de la siguiente manera:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>GAMA</th> <th>CANTIDAD DE EQUIPOS</th> <th>PLANES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GAMA A</td> <td>02</td> <td>PLAN A</td> </tr> <tr> <td>GAMA B</td> <td>08</td> <td>PLAN B</td> </tr> </tbody> </table> <p>4.1.3. En caso de incurrir en gastos que no llegasen a cubrir los planes, los excedentes se facturarán como consumo adicional en un recibo diferente en líneas independientes.</p> <p>4.1.4. El sistema contratado, tendrá la opción de recarga a todos los teléfonos con recargas virtuales considerando tarifa preferencial vigentes al momento de su activación, la misma que será asumida por el usuario final.</p> <p>4.1.5. Todos los modelos deben tener acceso a la tecnología mínimo de 5G y/o superior en las zonas de cobertura del Contratista según lo publicado en OSIPTEL.</p> <p>4.1.6. El Contratista deberá contar con cobertura móvil: Con relación en las capitales de los departamentos, como mínimo de acuerdo con lo reportado por cada operador en su portal.</p> <p>4.1.7. Para acreditar las especificaciones técnicas mínimas de los equipos se sustentará mediante lo siguiente catálogos y/o brochure y/o folletos y/o enlace web y/o ficha técnica y/o hoja técnica elaborada por el postor con el modelo propuesto en base a las características solicitadas que podrá ser presentado en idioma original siempre y cuando este acompañado de su traducción original al castellano.</p> <p>4.1.8. El Contratista se obliga a efectuar cambios de número, restricción de llamadas salientes, restricción de larga distancia nacional y/o internacional en cualquier día del mes, sin costo alguno y las veces que se considere necesaria.</p> <p>4.1.9. El OTASS devolverá los equipos y accesorios los que podrán presentar signos de desgaste por su uso normal y frecuente (este desgaste puede ser causal de la calidad del equipo o de sus accesorios, por lo cual la entidad no se responsabiliza por defectos o poca duración de los equipos alquilados), por la existencia de daños irreparables en los equipos el contratista deberá emitir un informe técnico detallado en el que se identifiquen las causas, responsables y costos adicionales asociados. Dicho informe será evaluado por la entidad, la cual determinará la procedencia de la asunción de tales costos.</p> <p>4.1.10. El Contratista suministrará en calidad de alquiler todos los equipos de telefonía móvil para cada tipo de servicio mencionado según características que se detallan en el numeral.</p> <p>4.1.11. En caso de pérdida, robo, pérdida total del equipo por problema técnico irreparable atribuible al usuario, el Contratista deberá proporcionar al OTASS la tarifa preferencial escalonada para la reposición del equipo, el cual debe ser entregado al inicio del</p>	GAMA	CANTIDAD DE EQUIPOS	PLANES	GAMA A	02	PLAN A	GAMA B	08	PLAN B
GAMA	CANTIDAD DE EQUIPOS	PLANES								
GAMA A	02	PLAN A								
GAMA B	08	PLAN B								

		<p>servicio. El equipo de reposición debe ser nuevo y de primer uso y con las mismas características del equipo a reemplazar. Los chips repuestos serán proporcionados sin costo alguno para el OTASS, sólo si son falla de fábrica o fallas de desprogramación; previa revisión y confirmación del gestor de cuenta, en el caso de pérdida o robo tendrá un costo para la entidad, siendo reemplazados en un plazo máximo de 48 horas. Para la reposición de equipos no se requerirá ningún trámite adicional al pago por el equipo y presentar la denuncia policial, para lo cual el proveedor deberá facilitar el costo preferencial escalonado (la misma que debe ser consignada en la propuesta técnica) de la penalidad del equipo por pérdida o robo. Asimismo, para la presentación del reporte por sustracción o pérdida de los equipos a contratar, la Entidad se ceñirá al procedimiento establecido en el artículo 125° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 138-2012-CD-OSIPTEL y modificado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 96-2018-CD-OSIPTEL.</p> <p>4.1.12. <u>El Contratista deberá brindar al OTASS información o reportes cuando el contacto Autorizado de la OTASS lo solicite por correo electrónico sobre el uso de los Servicios Móviles asignados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Total, de llamadas realizadas y mensajes enviados por cada línea. ✓ Datos Móviles usados por cada línea. <p>4.1.13. El Contratista deberá brindar el precio referencial del costo por minuto a otros operadores, el costo por minuto a telefonía fija y celular de llamadas locales, nacionales e internacionales, para fines internos del OTASS; esta información será presentada al momento de suscribir el contrato, asimismo será opcional.</p> <p>4.1.14. Si la falla no se pudiera resolver de manera remota (bloqueo o desbloqueo de equipo y chip en su sistema), el Contratista brindará el soporte técnico de segundo nivel, que implica el servicio de recojo y entrega de equipos móviles a las oficinas del OTASS ubicadas en Lima Metropolitana y dentro del horario de oficina (lunes a viernes de 08:30 hasta las 17:30 horas), a fin de resolver la falla presentada. Asimismo, en caso de las oficinas descentralizadas, el usuario final entregará el equipo en las oficinas del Operador para resolver la falla.</p> <p>4.1.15. Cuando el usuario consuma la totalidad del servicio de datos móviles asignados para el mes, el sistema deberá restringir dicho servicio, salvo aquella sin límite, dentro de la Red Privada Móvil o Red Privada Celular, en caso el operador no corte el servicio apenas llegue al límite definido, el costo que se genere será asumido por el Operador y no por el OTASS.</p> <p>4.1.16. El Contratista deberá indicar en el comprobante de pago (factura, recibos de servicios, etc.) detalle de los servicios móviles asignados de forma desagregada durante el mes de facturación. Se aceptará comprobante de pago físico o digital pudiendo ser enviado a por medio de correo electrónico, página web u otro medio que el Operador ponga a disposición del OTASS.</p> <p>4.1.17. El Contratista permitirá en cualquier momento, la activación de ROAMING internacional, en un plazo máximo de 24 horas, de manera gratuita y será autorizada por las personas que OTASS designe para tal fin, el consumo por este concepto se deberá facturar de manera independiente.</p> <p>4.1.18. De presentarse la necesidad y a solicitud del OTASS, se procederá al cambio de número, derivaciones de llamadas, restricciones de llamadas salientes, restricciones para larga distancia nacional y/o internacional, sin costo adicional (está referido a la acción de activación de servicios, más no al consumo que se genere del servicio).</p> <p>4.1.19. La incorporación de nuevos equipos terminales por parte del OTASS tendrá las mismas condiciones pactadas en este proceso y formarán parte de la facturación mensual, emitiéndose un único recibo. Asimismo, de ser necesaria la ampliación del contrato en cantidad de líneas y/o equipos y/o servicios, se elaborará la adenda respectiva.</p> <p>4.1.20. Sobre las fallas de fábrica de los equipos referidos al software o hardware, los cuales deberán ser asumidas de manera directa por el Contratista, tres (03) meses para para el cargador y batería y tres (03) meses para los auriculares, sujeta a la validación de</p>
--	--	--

garantía por el servicio técnico. No deberá presentar golpes, quíñes, líquido, sensores activos, manipulación de terceros o mal uso de usuario (por ejemplo, roto pines del conector de carga). Dicha garantía cubrirá reparaciones y/o cambio de los equipos sin costo alguno, siendo reemplazados dentro de un plazo máximo (07) días hábiles de comunicado el hecho.

4.1.21. Las solicitudes de información técnica o administrativa se realizarán en el horario de oficina, es decir, de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 horas.

4.2. SOBRE LOS DISPOSITIVOS MOVILES:

4.2.1. Características Técnicas Mínimas de los equipos móviles.

Características	Gama A	Gama B
Tamaño de pantalla	No menor a 6.9 pulgadas	No menor a 6.7 pulgadas
Cámara frontal	No menor a 12MP	No menor a 12MP
Cámara principal	200MP + 50MP + 50MP + 10MP	50MP + 12MP + 5MP
Memoria	12GB RAM + 256GB ROM	8GB RAM + 256GB ROM
Lector de huella	Sí	Sí
Reconocimiento facial	Sí	Sí
Procesador	Octa-Core	Octa-Core
Redes móviles	5G	5G
Soporte microSD	Opcional	Opcional
Batería	5000mAh, carga rápida	5000mAh, carga rápida
Velocidad de CPU	4.47GHz, 3.5GHz	2.9GHz, 2.6GHz, 1.9GHz
Sistemas Operativo	Android versión 15	Android versión 15

4.2.2. El Contratista deberá incluir para brindarle mayor seguridad a los equipos de las gamas A y B:

- Mica protectora de cristal templado, compatible con los modelos ofertados, asimismo no será necesariamente de la misma marca del equipo.
- La funda protectora debe ser un material no metálico, de color negro y sobre todo no perjudique la calidad de la señal del teléfono ofertado.

4.2.3. Los equipos móviles, la mica y la funda protectora deberán ser entregados e instalados hasta 10 días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

4.2.4. Las gamas A y B deberán contar con accesorios como audífonos, herramienta para extraer chip y manual. Los componentes mencionados deben de ser nuevos, originales y de primer uso, quedando prohibida la entrega de artículos reacondicionados, genéricos y de una marca distinta al equipo móvil.

4.2.5. Los planes A y B deben tener las siguientes características:

N°	Plan	DESCRIPCIÓN
1	A	02 (dos) equipos móviles Gama A en calidad de alquiler y 02 (dos) líneas POSTPAGO, con los siguientes servicios: a) Llamadas ilimitadas a destinos Local, Nacional fijos y móviles b) Envío de mensajes – SMS ilimitado c) Red privada móvil – RPM ilimitado d) Acceso a redes sociales ilimitado. Acceso a redes sociales ilimitado WhatsApp, Facebook, Waze y Correo mediante apps outlook, gmail, yahoo. e) Datos mensuales ilimitados con 105 GB (mínimo) a velocidad sin degradación, luego de ello se acepta a velocidad reducida.
2	B	08 (ocho) equipos móviles Gama B en calidad de alquiler y 08 (ocho) líneas POSTPAGO, con los siguientes servicios: a) Llamadas ilimitadas a destinos Local, Nacional fijos y móviles b) Envío de mensajes – SMS ilimitado c) Red privada móvil – RPM ilimitado d) Acceso a redes sociales ilimitado. Acceso a redes sociales ilimitado WhatsApp, Facebook, Twitter, Waze y Correo mediante apps outlook, gmail, yahoo. e) Datos mensuales ilimitados con 95 GB a velocidad sin degradación, luego de ello se acepta a velocidad reducida.

4.3. PORTABILIDAD:

- 4.3.1. El Contratista deberá ejecutar el servicio de portabilidad numérica sin costo adicional para el OTASS, ello con la finalidad de no ver afectada la numeración actual de los que vienen siendo utilizadas por el OTASS, de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles del Perú, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL, Ley de Portabilidad Numérica, Ley 28999 aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil.
- 4.3.2. Asimismo, la portabilidad numérica será brindada por el Contratista a la culminación exitosa del trámite, siempre que el Operador sea diferente al que actualmente brinda el servicio. Asimismo, para efectos de la portabilidad numérica que pudiera requerirse, la Entidad cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley 28999, aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil, así como se sujetará a los plazos establecidos en la citada norma.
- 4.3.3. El contratista deberá brindar todas las facilidades técnicas, administrativas y operativas necesarias para la adecuada ejecución del servicio de portabilidad numérica, de acuerdo con las normas regulatorias vigentes emitidas por el organismo competente.

4.4. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y COBERTURA:

- 4.4.1. El servicio deberá tener cobertura a nivel nacional, y se tomará como referencia del servicio, el reporte de OSIPTEL (regulador en lo referido a telecomunicaciones).
- 4.4.2. Seguridad y privacidad de las comunicaciones, siendo responsabilidad del contratista salvaguardar el secreto de las comunicaciones. El Contratista deberá garantizar mediante algún mecanismo la seguridad en las comunicaciones, según lo establecido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y OSIPTEL.
- 4.4.3. El Contratista deberá garantizar la operatividad de la red 24 horas al día, de acuerdo con las normas establecidas por OSIPTEL.
- 4.4.4. La seguridad en las telecomunicaciones se aplicará según regulación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del OSIPTEL.

4.5. SOPORTE TÉCNICO:

- 4.5.1. En caso se requiera el servicio técnico para reparación del equipo, el Contratista en un plazo no mayor a diez (10) días calendario, contados desde el día siguiente del reporte del suceso, deberá recoger el equipo averiado (incluir servicio de DELIVERY en Lima Metropolitana, en caso el equipo averiado se encuentre fuera de ella, el usuario llevará el equipo al centro de atención más cercano al Contratista) y deberá entregar temporalmente el equipo disponible en el centro de atención, siempre que cumpla con la finalidad del servicio, garantizando la comunicación de voz, datos y SMS.
Una vez que el área de servicio técnico del Contratista entregue el equipo ingresado a revisión, el equipo temporal deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido.
- 4.5.2. En caso de reposiciones de equipos móviles por robo y/o pérdida de equipo, estos deben ser reemplazados en un plazo no mayor a diez (10) días calendario contados desde el día siguiente del reporte del suceso al Contratista y el OTASS asumirá el pago del costo por el equipo nuevo, similar o de primer uso. En caso sea por falla de fabricación, la reposición será a partir del diagnóstico por parte del Contratista.
- 4.5.3. El Contratista en un plazo no mayor a tres (03) días calendario para el recojo del equipo para su reparación, deberá entregar en calidad de préstamo al OTASS equipos terminales siempre que cumpla con la finalidad del servicio, garantizando la comunicación de voz, datos y SMS. La reparación de los equipos de la Gama A y B no debe exceder los siete (07) días hábiles, contados desde el día siguiente del recojo del equipo, caso contrario deberá ser reemplazado por uno de las mismas características o nuevo, de primer uso.

- 4.5.4. El postor del servicio en su presentación de contrato deberá brindar un número telefónico de servicio técnico gratuito, a través de un CALL-CENTER Especializado, al cual se tendrá acceso las 24 horas del día, los 365 días del año, a fin de que brinden información respecto al manejo de los equipos terminales, saldos, límites de consumo, y otras consultas generales. deberá brindar el siguiente nivel de atención del servicio (SLA) y soporte técnico para el CALL-CENTER Especializado:
- 4.5.5. El Contratista del servicio deberá contar con servicio de soporte técnico de lunes a viernes desde las 08:30 hasta las 17:30 horas, a fin de reportar problemas con el equipo terminal y/o de conectividad a la red celular, solicitud de activaciones o de servicios. Para ello deberá proporcionar un número gratuito de Centro de Atención de soporte técnico para fallas de primer nivel, donde resolverá problemas técnicos vía remota.
- 4.5.6. Los equipos móviles que hayan sido reparados tres (03) veces por el mismo motivo, deberán ser reemplazados en el plazo establecido para el caso de reposiciones, en la siguiente vez que sufra la siguiente avería por otro equipo de similares características, siempre que las fallas no hayan sido ocasionadas por el mal uso del usuario sustentado en un informe técnico del contratista.

N°	Descripción	Detalle	Tiempo máximo de resolución
1	Tiempo para generar el ticket de avería o número de caso.	Tiempo empleado por el Contratista para generar el ticket de avería. El tiempo se contabiliza desde que el OTASS reporta a la mesa de ayuda del Contratista mediante los medios de atención solicitados.	Hasta 60 minutos
2	Tiempo de resolución de avería a través del Centro de Atención (Vía telefónica)	Tiempo empleado por el Contratista para brindar el soporte correctivo (teniendo en cuenta una primera respuesta o avance del caso) ante las averías que afecten directamente el servicio de telefonía móvil (internet, llamadas entrantes, llamadas salientes, mensajes de texto, etc.) El tiempo se contabiliza desde que el contratista genera el ticket de avería general. Nota: El contratista deberá informar al contacto autorizado el ticket de avería una vez que esta haya sido generada.	Hasta 3 días calendario

N°	Descripción	Detalle	Tiempo máximo de resolución
3	Tiempo de atención para el cambio de equipos de telefonía móvil. (Presencial)	Tiempo empleado por el Contratista para cambiar los equipos que presenten fallas físicas. El tiempo se contabiliza desde que se genera el ticket de atención. Nota: El contratista deberá informar al contacto autorizado el ticket de avería una vez que esta haya sido generada.	Hasta 10 días calendario

MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES (DE CORRESPONDER)

NO CORRESPONDE

PLAN DE TRABAJO (DE CORRESPONDER)

NO CORRESPONDE

<p>RESULTADOS ESPERADOS O ENTREGABLES (DE CORRESPONDER)</p>	<p>1) Implementación del Servicio: Los entregables de la fase de la implementación del servicio son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El CONTRATISTA, se contabilizará 10 días calendarios la entrega a partir del día siguiente de la suscripción del contrato del servicio: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega de equipos móviles y accesorios. ✓ Activación de líneas telefónicas y portabilidad numérica. b) Acta de entrega y recepción de los equipos móviles y accesorios para la prestación del servicio. c) Acta de inicio de prestación del servicio, la misma que se dará por iniciado una vez culmine la portabilidad numérica. <p>2) Servicio Contratado: El contratista deberá entregar los siguientes documentos a través de la mesa virtual de la entidad, dirigido a la Unidad de Tecnologías de la Información y consta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El contratista presentará su entregable de manera mensual, dicho entregable deberá ser presentado por el contratista dentro de los diez (10) días de cada mes siguiente a la prestación del servicio, contabilizado desde el día hábil siguiente de cerrado el ciclo de facturación, el mismo que deberá contener lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibo de facturación mensual del servicio de telefonía Móvil. ✓ Informe Técnico con el detalle del consumo por cada móvil contratada, en el resumen por cada componente del plan (datos, minutos, SMS) con la fecha de cierre de facturación. ✓ De no ocurrir incidentes en el servicio de telefonía móvil deberá indicarlo en el mismo informe. <p>De ocurrir incidentes en el servicio de telefonía móvil, ante situaciones de corte o caída masiva, es decir cuando el 80% de las líneas del contrato se vean afectadas, el contratista deberá presentar un informe técnico que debe incluirlo como parte de su entregable y deberá contener lo siguiente (Fechas, reportes, eventos, alertas, estado de operatividad del equipo.)</p>
<p>DESPLAZAMIENTO</p>	<p>NO CORRESPONDE</p>

LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN	
<p>LUGAR DE LA PRESTACIÓN</p>	<p>El lugar de la ejecución del servicio, se realizará en la sede central del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, cuarto piso del edificio; el acceso al recinto es en Calle Germán Schreiber 210 – San Isidro.</p>
<p>5 PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN</p> <p>(Expresar el plazo en días calendarios, indicando el inicio del plazo de ejecución de la prestación) En este caso se establezca condiciones previas a la ejecución del servicio, se debe precisar dicho plazo).</p>	<p>Plazo de Ejecución, la ejecución del servicio telefonía móvil será por un plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contados a partir de la activación del servicio, el mismo que será firmado entre el contratista y el jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información, se verificará con Acta de Activación.</p> <p>Plazo para Activación de Líneas, hasta 10 días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato, se verificará con Acta de Activación.</p> <p>Plazo para la Entrega de Equipos Móviles y Tarjetas SIM, hasta 10 días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato, se verificará con Guía de Remisión.</p> <p>Plazo para la Entrega de Accesorios, hasta 10 días calendario después de la firma del contrato, se verificará con Guía de Remisión.</p>

REQUISITOS MÍNIMOS DEL/DE LA PROVEEDOR/A	
REQUISITOS DEL/DE LA PROVEEDOR/A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persona jurídica, dedicada al servicio de telecomunicaciones. 2. Contar con Registro Nacional de Proveedores - RNP vigente en servicios. 3. Contar con Registro Único de Contribuyentes – RUC. 4. No estar inhabilitado para contratar con el Estado. 5. El postor debe contar con autorización para brindar el servicio de telefonía móvil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente. 6. Copia del documento vigente que acredite que el postor cuenta con concesión o acreditación vigente para brindar el servicio de telefonía móvil, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente, o copia simple de la resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano, y/o copia simple de la relación de concesiones publicada en la página web del MTC. 7. Asimismo, se podrá acreditar mediante copia simple de comunicación emitida por el MTC donde se especifique las concesiones del operador o Copia simple de la relación de concesiones publicada en la Página Web del MTC.
6. TIEMPO MÍNIMO DE EXPERIENCIA DEL/DE LA PROVEEDOR/A	Contar con cinco (05) años de experiencia en la especialidad como mínimo de cuatro o cinco facturas lo cual debe ser sustentado con copia simple (facturas o contratos o ordenes o constancia o conformidades) en servicios similares de los siguientes: Servicios de transmisión de datos móvil y servicio de Internet en general y Servicio de telefonía móvil en general.
NIVEL DE FORMACIÓN (DE SER PERSONA NATURAL)	NO CORRESPONDE
CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO (DE SER PERSONA NATURAL)	NO CORRESPONDE
NIVEL DE FORMACIÓN (DE SER PERSONA NATURAL)	NO CORRESPONDE
REQUIERE PERSONAL ESPECIALIZADO (En caso la naturaleza de la adquisición lo requiera, indicar el nivel profesional y perfil mínimo a contratar.	NO CORRESPONDE

ÁREA USUARIA / TÉCNICA QUE OTORGA LA CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO	
ÁREA QUE OTORGA LA CONFORMIDAD	La conformidad del servicio será emitida por la Unidad de Tecnologías de la Información quien verificará el cumplimiento de disponibilidad del servicio de telefonía móvil, en el presente término de referencia.
7. FORMA DE PAGO (Precisar si se realiza el pago de la contraprestación en un solo pago o pagos periódicos, indicando el porcentaje aplicar para cada pago)	<p>La Entidad realizará doce (12) pagos a favor del Contratista de acuerdo a la siguiente descripción:</p> <p>a) El contratista presentará su entregable técnico respecto a los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibo de facturación mensual del servicio de telefonía Móvil. ✓ Informe Técnico con el detalle del consumo por cada móvil contratada, en el resumen por cada componente del plan (datos, minutos, SMS) con la fecha de cierre de facturación. ✓ De no ocurrir incidentes en el servicio de telefonía móvil

		<p>deberá indicarlo en el mismo informe.</p> <p>El ciclo de facturación será asignado por el Contratista; asimismo, se aceptará el prorrateo correspondiente, el cual será aplicado en el primer recibo del servicio.</p> <p>El monto de facturación mensual podrá comprender ajustes por concepto de bloqueo/desbloqueo de línea (por pérdida, robo) o suspensión/reactivación del servicio solicitados por la Entidad, pudiendo ser el monto facturar menor al que se pactó como pago mensual.</p>										
	TOTAL DE PAGOS	Doce (12)										
	OTASS cancelará dentro de los diez (10) días siguientes a otorgada la conformidad final por parte de la Unidad indicada, salvo que existan supuestos no contemplados que ameriten mayor tiempo al indicado, aspecto que el OTASS podrá indicar al proveedor de considerarlo conveniente.											
8.	PENALIDADES A APLICAR / VICIOS OCULTOS											
	TIPO DE PENALIDAD A APLICAR	Si el CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato; la ENTIDAD le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso.										
	FORMA DE CÁLCULO	<i>Penalidad Diaria = 0.10 x Monto de la Orden de Servicio</i> <i>0.40 x Plazo en días</i>										
	MONTO MÁXIMO APLICABLE	<i>10% del monto total de la contratación</i>										
	OTROS TIPOS DE PENALIDAD (En caso de corresponder)	<p>Se aplicará penalidad de incumplimiento de la disponibilidad y operatividad del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para la interrupción de los servicios se aplicará la penalidad establecida en el artículo 93 "Compensación en caso de interrupción" del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012- CD/OSIPTEL. - Las penalidades del nivel de atención del servicio (SLA) y soporte técnico para el CALL-CENTER especializado son: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Descripción</th> <th>Detalle</th> <th>Tiempo mínimo de resolución</th> <th>Penalidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>Tiempo de atención para el cambio de equipos de telefonía móvil</td> <td>Tiempo empleado por el contratista para cambiar los equipos que presenten fallas físicas. El tiempo se contabiliza desde que se genera el ticket de atención</td> <td>Hasta 10 días calendario</td> <td>0.05% de la UIT</td> </tr> </tbody> </table>	N°	Descripción	Detalle	Tiempo mínimo de resolución	Penalidad	2	Tiempo de atención para el cambio de equipos de telefonía móvil	Tiempo empleado por el contratista para cambiar los equipos que presenten fallas físicas. El tiempo se contabiliza desde que se genera el ticket de atención	Hasta 10 días calendario	0.05% de la UIT
	N°	Descripción	Detalle	Tiempo mínimo de resolución	Penalidad							
2	Tiempo de atención para el cambio de equipos de telefonía móvil	Tiempo empleado por el contratista para cambiar los equipos que presenten fallas físicas. El tiempo se contabiliza desde que se genera el ticket de atención	Hasta 10 días calendario	0.05% de la UIT								
PLAZO POR VICIOS OCULTOS	NO CORRESPONDE											
9.	CONDICIONES COMPLEMENTARIAS											
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	NO CORRESPONDE										
	SOPORTE TÉCNICO	NO CORRESPONDE										

	CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO	NO CORRESPONDE
10.	OTRAS OBLIGACIONES DE PARTE DEL/DE LA PROVEEDOR/A	
	SEGUROS APLICABLES	NO CORRESPONDE
	CONFIDENCIALIDAD	<p>Toda Información relacionada al servicio en materia del presente término de referencia a que tenga acceso el proveedor es estrictamente confidencial. El proveedor debe comprometerse a mantener las reservas del caso y no trasmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito del OTASS.</p> <p>Sobre la inobservancia del párrafo anterior esta se entenderá como un incumplimiento que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato bastando para ello una comunicación notarial. (art. 136° del Reglamento).</p> <p>Cualquier daño sobre los materiales, bienes u otros suministros existentes dentro de área de trabajo será bajo su responsabilidad del proveedor.</p> <p>El proveedor debe cumplir con la prestación del servicio dentro del plazo y condiciones establecidas</p>
	PROPIEDAD INTELECTUAL	NO CORRESPONDE
	DERECHOS PARA EL USO DE IMAGEN PERSONAL	NO CORRESPONDE
	RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO	NO CORRESPONDE
	PROPIEDAD INTELECTUAL	Todos los entregables del servicio formaran parte de la propiedad intelectual del OTASS
	COMPROMISO DE CUMPLIR Y OBSERVAR LO ESTABLECIDO EN LA LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (APROBADO MEDIANTE LEY N° 29783) Y EN SU REGLAMENTO (APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR)	NO APLICA
	SISTEMA DE GESTION ANTISOBORNO	
11.	"EL/LA PROVEEDOR/A SE OBLIGA A CONDUCIRSE EN TODO MOMENTO, DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, CON HONESTIDAD, PROBIIDAD, 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, GERENTES, DIRECTORES, ASESORES Y PERSONAS VINCULADAS A LAS QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 7 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO".	
CLAUSULA: GARANTIA		
12.	DE CORRESPONDER, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 61 DE LA LEY N° 32069 LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS.	
CLAUSULA: ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO		
13	<p>EL PROVEEDOR 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.</p> <p>ASIMISMO, EL PROVEEDOR 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 PROBIIDAD, SIN COMETER ACTOS ILÍCITOS, DIRECTA O INDIRECTAMENTE.</p>	

