

## TERMINOS DE REFERENCIA

<b>Denominación de la Contratación</b>	Servicio de Telefonía Fija para las oficinas del PMSAJ
<b>Área Usuaria / Entidad beneficiaria</b>	Unidad de Administración y Finanzas
<b>Meta Presupuestal</b>	0004
<b>Código Único de Inversiones/ Componente del PI</b>	2413068 2.1-Gestión del Programa
<b>Actividad del POI</b>	AOI00143700009

### 1. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio tiene como finalidad establecer de llamadas telefónicas ordinarias empleando la red de datos existente, en lugar de una red telefónica convencional, la cual reduce significativamente los costos a comparación de un servicio convencional. El servicio solicitado también tiene como punto importante la seguridad en las llamadas, las cuales están protegidas desde el punto inicial hasta el punto final de enlace de la llamada generada. Por consiguiente, el servicio solicitado beneficiara a las actividades administrativas del Programa de Inversión Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE), con código único N° 2413068, permitiendo cumplir con los objetivos del programa en los plazos previstos.

### 2. OBJETO DEL SERVICIO

Dotar una solución de comunicación telefónica para voz, para uso del personal del Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE), código único N° 2413068.

### 3. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

#### 3.1 CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS DE OPERACION DEL SERVICIO

Se requiere que el servicio de telefonía de voz sobre IP incluya equipos telefónicos (comodato), los cuales puedan generar llamadas a diferentes destinos, en base a una bolsa de minutos asignada y compartida. La bolsa de minutos estará segmentada según el cuadro siguiente:

<b>BOLSA PARA FIJO A FIJO</b>	<b>BOLSA PARA MOVILES</b>	<b>BOLSA PARA NACIONALES</b>	<b>BOLSA PARA INTERNACIONALES</b>
Minimo 2000 minutos	Minimo 1000 minutos	Minimo 500 minutos	Minimo 100 minutos

- El medio del transporte de la Red del proveedor deberá ser obligatoriamente por Fibra Óptica.
- Tipo de conexión SIP Trunk de mínimo 08 canales de comunicación que garantice las comunicaciones libres de bloqueo en el acceso.
- El proveedor deberá contar con su propia red de transporte privada de datos que garantice la transmisión optima y protegida de los paquetes de voz IP, no se

considerarán a aquellos proveedores que subcontraten a terceros el transporte y el enlace local.

- No se considerará a aquellos proveedores que dentro de su solución utilicen el internet como medio de transporte para los paquetes de voz.
- Horario único de comunicaciones para el tráfico de llamadas locales nacionales e internacionales
- Configuración de la interconexión SIP en coordinación con la entidad.
- Facilidad de cabeza de números hunting que permita acceder a un grupo de líneas de usuarios con un número principal
- Facilidad de restricción de las llamadas LDN y LDI según requerimiento de la entidad.
- Facturación mensual con información adjuntada detallada (número llamado, cantidad de minutos hora y fecha) en archivo electrónico, enviado al correo de la entidad previa coordinación con el responsable designado.
- La central virtual deberá atender las llamadas entrantes mediante un sistema de respuesta automática (IVR).
- El IVR dará la bienvenida y la posibilidad de marcar directamente el anexo o derivarlo al anexo asignado.
- Deberá ser posible la configuración entre anexos de 3 o 4 dígitos de y hacia la oficina principal y con oficinas remotas a futuro.
- Los anexos remotos son transportados a través de internet.
- Casilla de voz la cual le permitirá dejar mensajes.
- Transferencias de llamadas, llamadas en espera, identificador de llamadas, grupo de timbrados, etc.
- Para anexos virtuales se podrán utilizar equipos ATA con teléfonos convencionales o teléfonos IP.
- Si una llamada no es atendida por anexo virtual, este será atendido por un sistema de casilla de voz el cual permitirá dejar un mensaje.
- Las comunicaciones para tarifarse serán efectivas (minutos reales de comunicación tasados al segundo) telefonía fija.
- Los minutos mensuales no deberán excederse de las bolsas contratadas mensualmente salvo autorización previa por parte de la entidad.
- El precio por minuto de servicio de larga distancia nacional deberá ser el mismo para todo el territorio nacional excepto zonas rurales.
- El precio por minuto de larga distancia internacional deberá ser el mismo para todos los destinos del número con excepción de aquellos que poseen solo enlaces satelitales tales como: Cuba, India, Afganistán, Pakistán, Nompai, Guyana, Guyana Francesa, Surinam, Eritrea, Guadalupe, Micronesia, Vietnam, Irak, Yemen, Iridium, Santa Elena, Somalia, Nauru, Vanuatu, Corea del Norte, Guantánamo, Base Carolina Island, Ascensión, Vanuatu y Corea Democrática los que tendrán la tarifa de lista establecida por el operador

### 3.2. CARACTERISTICAS MINIMAS ESENCIALES DEL SERVICIO

- Anexos telefónicos para 37 usuarios (10 gerenciales, 27 básicos),
- Activar/desactivar anexos.
- Procesamiento de las comunicaciones en tiempo real
- Replicar anexos.
- Deberá de ser tecnología IP
- Llamadas entre anexos.
- Arquitectura cliente/servidor

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- Privilegios de llamadas.
- Contar con una tecnología de última generación que debe de poseer de ser distribuida, escalable y flexible que brinde servicios de telf. IP nativa asegurando la vigencia de la solución corporativa
- Todos los teléfonos IP deben de configurarse con los estándares de compresión (G.711°, G.711u, G729a, G.722 entre otros)
- Transferencia de llamadas.
- Redirección de llamadas.
- Lista negra de llamadas.
- Multi audio rotativo.
- SBC (Session border controller)
- Monitoreo de Llamadas.
- Condición de horario.
- Creación de grupos.
- Cola de llamadas.
- Timbrado personalizado.
- Reportes personalizados de llamadas.
- Lista de contactos / agenda.
- Envíos de SMS/ IVRs.
- Business Group
- Estado de Presencia
- Call jump, salto entre PC, Móvil y teléfono de escritorio.
- Correo de voz.
- DND
- Conferencias
- Música en espera soportando formato MP3
- DISA
- Manejo de horarios de atención
- IVR personalizados
- Sistema de automático de distribución de llamadas ACD
- Listas negras
- Reenvió de llamadas

### 3.3. CARACTERISTICAS MINIMAS DE LA ESTACION TELEFONICA IP

Las estaciones telefónicas deben realizar todas las funciones que se describe en el numeral 3.2, así mismo se detalla características generales de hardware que deben poseer, las cuales son las siguientes:

#### **Teléfonos Gerenciales (10)**

##### **Conectividad**

- Doble puerto Gigabit Ethernet
- Alimentación a través de ethernet (POE IEEE 802.3af), Class 2

##### **Audio**

- Voz HD
- Filtrado de ruido inteligente

### **Pantalla e indicador**

- Pantalla a color con retroiluminación de 2.5”
- Indicador de llamadas de dos colores
- Identificador de llamadas locales

### **Accesorios**

- Fuente de alimentación
- Cables de conectividad

### **Teléfonos Básicos (27)**

#### **Conectividad**

- Doble puerto Gigabit Ethernet
- Alimentación a través de ethernet (POE IEEE 802.3af), Class 2

#### **Audio**

- Voz HD
- Filtrado de ruido inteligente

### **Pantalla e indicador**

- Pantalla a color con retroiluminación de 2” (como mínimo)
- Indicador de llamadas de dos colores
- Identificador de llamadas locales

### **Accesorios**

- Fuente de alimentación
- Cables de conectividad

## **3.4. SOPORTE**

Se proveerá soporte para incidentes vía una plataforma de soporte Web y por teléfono 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana), por el periodo de **trescientos sesenta y cinco (365) días calendario**, debiendo generar un ticket de atención. Este servicio será provisto durante el plazo de vigencia del servicio con los niveles de atención SLA siguiente:

<b>PRIORIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>
<b>Urgente</b>	Se tiene una indisponibilidad total de los servicios, no hay accesos, hay un impacto grave en las actividades de la ENTIDAD.	Máximo 1 hora contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.
<b>Alta</b>	Mal funcionamiento de partes u opciones de los servicios que impactan sobre actividades importantes para LA ENTIDAD.	Máximo 1 horas contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.
<b>Media</b>	Mal funcionamiento de partes y opciones que impacta sobre actividades no críticas, no existe una alternativa de solución.	Máximo 2 horas contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.

<b>Baja</b>	Casos que impactan sobre actividades no críticas, existe una alternativa de solución.	Máximo 3 horas contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta.
-------------	---	---

## NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO – SLA

3.4.1. La disponibilidad mensual mínima requerida es de **99.50%** para el servicio. La ENTIDAD calculará la disponibilidad, en forma mensual y de la siguiente forma:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{TT} - \text{TE}}{\text{TT}} \times 100\%$$

**Donde:**

**TT** = Cantidad de minutos del mes, brindadas por el proveedor del servicio de telefonía IP

**TE** = Total de minutos sin servicio en el mes.

**Ejemplo:**

Si el servicio tuviera 3 caídas en 1 mes de 1 hora de duración cada caída por causas atribuibles al proveedor, la disponibilidad será:

$$\text{TT} = 60 \times 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 43,200 \text{ minutos}$$

$$\text{TE} = 03 \text{ horas} = 180 \text{ minutos}$$

$$\text{Disponibilidad} = \frac{43200 - 180}{43200} \times 100 = \mathbf{99.58\%}$$

3.4.2. El incumplimiento en la atención de reporte de averías de servicio, no deberá superar los 30 minutos al momento de generar el ticket de atención por parte del proveedor, vía los medios indicados en el **numeral 3.4**. El cálculo se realizará de la siguiente forma:

$$\text{TRE} = \text{TR} - 30\text{min}$$

**TRE** es el Tiempo de Respuesta Excedido.

**TR** es el tiempo de respuesta del proveedor expresado en minutos (min)

## 3.5. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Las penalidades indican el porcentaje (%) deducible del pago mensual del servicio, de acuerdo a lo establecido en los niveles de atención SLA, numeral 3.4.1 y 3.4.2 los cuales se aplicarán de acuerdo a la siguiente tabla.

Por incumplimiento de disponibilidad de servicio (imputables al Contratista)	
<b>Criterio: Disponibilidad Mensual del servicio</b>	<b>% Deducible del recurrente mensual</b>

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
 “Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Mayor o igual a 99.50%	0%
Entre 99.49 y 99.45% inclusive	2%
Entre 99.44 y 99.40% inclusive	3%
Entre 99.39 y 99.35% inclusive	5%
Entre 99.34 y 99.30% inclusive	7%
Menor o igual a 99.29%	10%

<b>Por incumplimiento en la atención de averías (Tiempo de atención para brindar una respuesta e iniciar el soporte ante cualquier llamada de reporte de avería)</b>	
<b>Criterio: Incumplimiento en la atención</b>	<b>% Deducible del recurrente mensual</b>
Que no exceda el periodo de 30 minutos	0%
Desde 31 minutos hasta 40 minutos adicionales	3%
Desde 41 minutos hasta 50 minutos adicionales	5%
Más de 50 minutos adicionales	10%

#### 4. PORTABILIDAD

En caso sea necesario aplicar la portabilidad numérica a fin de mantener la misma numeración telefónica cuyo número activo es el 6805353, el proveedor del servicio deberá solicitar la documentación requerida para tal fin, el pedido deberá ser solicitado a través de una comunicación escrita e ingresada vía correo electrónico a [mesadepartes@ejenopenal.pe](mailto:mesadepartes@ejenopenal.pe). La Entidad entregará la documentación correspondiente en su oportunidad a fin de que se realice dicho procedimiento de portabilidad.

#### 5. COORDINACION Y SUPERVISION

La coordinación y supervisión de los trabajos de implementación del servicio propuesto estará a cargo del personal de Soporte Técnico en Sistemas Informáticos o quien haga sus veces - Unidad de Administración y Finanzas.

#### 6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Persona Jurídica.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) de servicios vigente.
- Contar con Registro Único del Contribuyente (RUC) Activo y Habido
- No estar impedido de contratar con el Estado.
- Soporte Técnico vía correo electrónico y teléfono las 24 horas, los 7 días de la semana.

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 30,000 soles por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (05) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización, ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
 “Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Se consideran servicios similares a los siguientes: **SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, CENTRAL TELEFONICA VoIP**

• **Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

**4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR CONTRATO**

PERSONAL NATURAL	PERSONA JURIDICA
Copia de DNI	Copia de DNI del representante legal
	Copia de la vigencia del poder del representante legal que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato

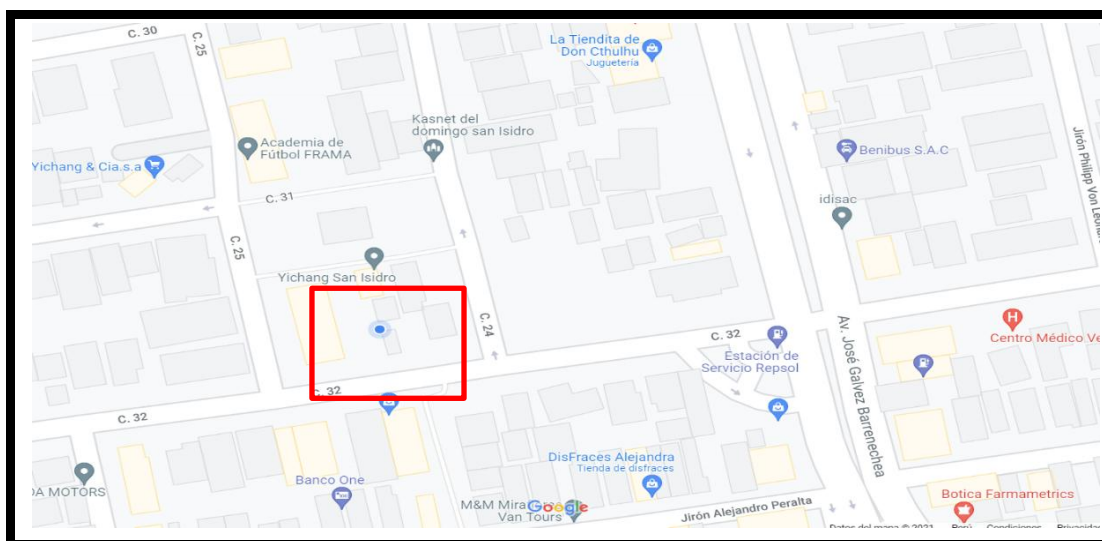
**5. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL**

Area(s) que supervisan y coordinará el CONTRATISTA: Personal de Soporte Tecnico en Sistemas Informáticos o quien haga sus veces – Unidad de Administración y Finanzas.

**6. LUGAR, PLAZO DE EJECUCION E IMPLEMENTACION DEL SERVICIO**

El servicio será instalado en Jr. Roberto Ramírez del Villar (ex calle 32) Urb. Corpac - San Isidro – Lima.

Se adjunta ubicación del lugar donde se prestará el servicio.



**Plazo de ejecución:** Será de **trescientos sesenta y cinco (365) días** calendario. El inicio del servicio se contabilizará de forma inmediata al día siguiente del vencimiento

del contrato anterior, previa suscripción del contrato actual, asegurando así la continuidad operativa del sistema de correo corporativo.

**Implementación del Servicio:** El servicio deberá ser implementado en un plazo no mayor a 15 días calendario, mismos que serán contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción o emisión de la orden de servicio. Sin perjuicio que el plazo para la activación del servicio se realice el 01 de enero del 2026 a fin de garantizar la operatividad de la entidad y dar continuidad al servicio actual finalizado.

## 7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Será emitida por la Jefatura de la Unidad de Administración, previo Informe del personal de Soporte Técnico en Sistemas Informáticos o quien haga sus veces quién verificará la calidad, alcances y cumplimiento de las condiciones solicitadas en los términos de referencia según el Artículo 144° del RLGCP, en la cual indica que la conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción del entregable.

## 8. FORMA DE PAGO

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de forma mensual (12 pagos) hasta la culminación del servicio.

Para ello, el contratista deberá presentar a través de mesa de partes del PROGRAMA “MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA NO PENALES A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO (EJE), en el horario de lunes a viernes de 08:30 am a 4:30 pm o de manera virtual:

- Carta de presentación, señalando los documentos que adjunta.
- Informe Técnico y/o Entregable mensual, según corresponda.
- Comprobante de pago (**Factura Electrónica**).
- Carta de autorización de depósito en cuenta (CCI), de corresponder.

Cuando los documentos cuenten con firma manuscrita y sean escaneados para enviarse por mesa de partes virtual, se admitirá su presentación al correo electrónico [mesadepartes@ejenopenal.pe](mailto:mesadepartes@ejenopenal.pe) o al siguiente link <https://ejenopenal.pe/fmpv/>;

No se aceptará firma pegada en la presentación de los documentos.

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

## 9. CONFIDENCIALIDAD:

Toda la información y/o documentación generada como parte del servicio será de propiedad exclusiva del programa, no pudiendo EL CONTRATISTA utilizarla fuera del presente servicio. El CONTRATISTA no podrá comunicar a ninguna persona u otra entidad ajena al presente contrato, la información no publicada o de carácter reservado o confidencial a la que haya tenido conocimiento con motivo de la ejecución de sus

obligaciones emanadas del presente contrato, salvo que la Entidad que corresponda lo hubiera autorizado expresamente para hacerlo.

## 10. PENALIDADES APLICABLES

### 10.1. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO – SLA

La disponibilidad mensual mínima requerida es de **99.50%** para el servicio. La ENTIDAD calculará la disponibilidad, en forma mensual y de la siguiente forma:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{TT} - \text{TE}}{\text{TT}} \times 100\%$$

Donde:

**TT** = Cantidad de minutos del mes, brindadas por el proveedor del servicio Internet.

**TE** = Total de minutos sin servicio en el mes.

#### Ejemplo:

Si el servicio tuviera 3 caídas en 1 mes de 1 hora de duración cada caída por causas atribuibles al proveedor, la disponibilidad será:

$$\text{TT} = 60 \times 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 43200 \text{ minutos}$$

$$\text{TE} = 03 \text{ horas} = 180 \text{ minutos}$$

$$\text{Disponibilidad} = \frac{43200 - 180}{43200} \times 100 = \mathbf{99.58\%}$$

El incumplimiento en la atención de reporte de averías de servicio, no deberá superar los 30 minutos al momento de generar el ticket de atención por parte del proveedor, vía los medios indicados en el numeral 3.4. El cálculo se realizará de la siguiente forma:

$$\text{TRE} = \text{TR} - 30\text{min}$$

TRE es el Tiempo de Respuesta Excedido.

TR es el tiempo de respuesta del proveedor expresado en minutos (min)

### 10.2. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Las penalidades indican el porcentaje (%) deducible del pago mensual del servicio, de acuerdo a lo establecido en los niveles de atención SLA, numeral 3.4.1 y 3.4.2 los cuales se aplicarán de acuerdo a la siguiente tabla.

Por incumplimiento de disponibilidad de servicio (imputables al Contratista)	
Criterio: Disponibilidad Mensual del servicio	% Deducible del recurrente mensual
Mayor o igual a 99.50%	0%
Entre 99.49 y 99.45% inclusive	2%
Entre 99.44 y 99.40 % inclusive	3%

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
 “Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Entre 99.39 y 99.35 % inclusive	5%
Entre 99.34 y 99.30 % inclusive	7%
Menor o igual a 99.29 %	10%

<b>Por incumplimiento en la atención de averías</b> (Tiempo de atención para brindar una respuesta e iniciar el soporte ante cualquier llamada de reporte de avería)	
<b>Criterio: Incumplimiento en la atención</b>	<b>% Deducible del recurrente mensual</b>
Que no exceda el periodo de 30 minutos	0%
Desde 31 minutos hasta 40 minutos adicionales	3%
Desde 41 minutos hasta 50 minutos adicionales	5%
Más de 50 minutos adicionales	10%

### 10.3. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente de la contratación o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los Artículos 119° y 120° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas N° 32069, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

A efectos de computar los días de atraso para la aplicación de la penalidad, cuando el plazo con el que cuenta el contratista para ejecutar la prestación a favor de la Entidad vence en día inhábil, debe tomarse en cuenta el primer día hábil siguiente, aplicándose la penalidad correspondiente desde el día posterior a éste, de conformidad con los términos contractuales

### OTRAS PENALIDADES

<b>SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD "POR TIEMPO DE RESPUESTA EXCEDIDO"</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>



“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

<p>Cuando el tiempo de respuesta (TR) o generación de ticket de atención por parte del contratista, excede los 30 minutos.</p>	<p>TRE = TR - 30</p> <p>TRE es el Tiempo de Respuesta Excedido.</p> <p>TR es el tiempo de respuesta del proveedor</p>	<p>En el caso que el TRE sea mayor a 1, se aplicará una <u>penalidad del 1% deducible del pago mensual del servicio.</u></p> <p>La aplicación de esta penalidad será determinada y comunicada por LA ENTIDAD mediante acta de conformidad.</p>												
<p><b>SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD "POR NIVEL DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO"</b></p>	<p><b>FORMA DE CÁLCULO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>												
<p>Cuando la sumatoria de los incidentes ocurridos durante el mes (cuya responsabilidad sea atribuida al contratista), origen un nivel de disponibilidad mensual menor a 99.90%</p>	<p>Disponibilidad es:</p> <p><b><math>(1 - (TSS / TTM)) \times 100</math></b></p> <p>Donde:</p> <p>TSS es el tiempo total sin servicio en el mes, expresado en minutos.</p> <p>TTM es el tiempo total del mes expresado en minutos</p>	<p>En el caso que el nivel de disponibilidad alcanzado en el mes sea menor al establecido (SLA= 99.90%), se aplicará la penalidad de acuerdo a la fórmula de cálculo indicada y solo se aplicará la penalidad según el nivel al que corresponda de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="855 1173 1334 1644"> <thead> <tr> <th>NIVEL DE DISPONIBILIDAD MENSUAL INCUMPLIDA</th> <th>PENALIDAD %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De 99.80% a 99.89%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>De 99.70% a 99.79%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>De 99.60% a 99.69%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>De 99.50% a 99.59%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Menor a 99.50%</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La penalidad será aplicada al pago mensual del servicio. Ejemplo: Si en un determinado mes, se obtiene un nivel de disponibilidad mensual del servicio de 99.50%, se aplicará una penalidad de 7%, la misma que será deducible del Pago Mensual del Servicio.</p>	NIVEL DE DISPONIBILIDAD MENSUAL INCUMPLIDA	PENALIDAD %	De 99.80% a 99.89%	2%	De 99.70% a 99.79%	3%	De 99.60% a 99.69%	5%	De 99.50% a 99.59%	7%	Menor a 99.50%	9%
NIVEL DE DISPONIBILIDAD MENSUAL INCUMPLIDA	PENALIDAD %													
De 99.80% a 99.89%	2%													
De 99.70% a 99.79%	3%													
De 99.60% a 99.69%	5%													
De 99.50% a 99.59%	7%													
Menor a 99.50%	9%													

		La aplicación de esta penalidad será determinada y comunicada por LA ENTIDAD mediante acta de conformidad.
--	--	--

## 11. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

El contrato menor podrá ser resuelto por el incumplimiento de alguna de las cláusulas de Anticorrupción y Antisoborno, Confidencialidad y/o Propiedad Intelectual, sin que sea necesario que medie requerimiento previo.

En caso se llegue a acumular el monto máximo de penalidad por mora u otras penalidades, según sea el caso, la Entidad podrá resolver el contrato menor sin apercibimiento previo.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

Es causal 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. Asimismo, 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.

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes Procedimiento de resolución de contrato descrito en el artículo 122° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

## 12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias surgidas durante la ejecución contractual se resuelven mediante conciliación.

Las controversias se resuelven mediante la aplicación de la Constitución Política del Perú, La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento; así como de las normas de derecho público y las de derecho privado. Se mantiene

obligatoriamente este orden de preferencia en la aplicación del derecho. Esta disposición es de orden público.

El inicio del procedimiento de solución de controversias no suspende o paraliza las obligaciones contractuales de las partes, salvo que la entidad contratante o el órgano jurisdiccional competente disponga lo contrario.

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes a las garantías contenidas en los artículos 76, 77, 81, 82, 83 y 84 de La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y los artículos que correspondan en el Reglamento

### **13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El proveedor es responsable por la calidad ofrecida y por los servicios ocultos del bien ofertado por un plazo no mayor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad

### **14. GESTIÓN DE RIESGOS:**

Debido a las condiciones del servicio y cuantía a contratar, en el marco de lo establecido en el numeral 42.1 del Reglamento de la Ley 32069, no corresponde efectuar la segmentación para la clasificación de la contratación; en ese sentido, no corresponde determinar el proceso de gestión de riesgos para la presente contratación.

### **15. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

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 30° de la Ley N° 32069, Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, 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 30° de la Ley N° 32069, Ley de Contrataciones del Estado. Además, EL CONTRATISTA se compromete a: (i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y (ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas, conforme a lo previsto por la Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de medidas de protección al denunciante en la Unidad Ejecutora 003: Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia - EJE NO PENAL

EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos y/u otros contratistas con los que debe interactuar en situaciones reñidas con la ética, en tal sentido reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles cualquier tipo de obsequios, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se haga.

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir la política antisoborno del programa, aprobada y regulada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 13-2025-PMSAJ-EJENOPENAL la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:  
<https://www.gob.pe/institucion/pmsaj/normaslegales/6648170-13-2025-pmsaj-ejenopenal>.

## 16. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

En el marco de lo establecido en el Artículo 8° de la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal, 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. Asimismo, 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.

## 17. INTEGRIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el marco de lo dispuesto en el Numeral 2.1 del Artículo 2° de la Ley N° 31227, Ley que transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos, corresponde que los sujetos obligados señalados en el Artículo 3° dicha Ley, independientemente de su régimen laboral o contractual, presenten su declaración jurada de intereses (en adelante, la DJI) a través del sistema de la Contraloría General de la República. En relación a ello, corresponde tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 2.2 del Artículo 2° de la Ley, la DJI es un documento de carácter público cuya presentación constituye requisito indispensable para el ejercicio del cargo o función pública y demás situaciones que regula la Ley en comentario.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5° de la citada Ley el incumplimiento de la presentación de la DJI (inicio, periódica o cese) o la presentación tardía, incompleta o falsa dará lugar a la respectiva sanción administrativa a cargo de la Contraloría General de la República