

## TERMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE INTERNET LINEA DEDICADA PARA LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA UGE SUR – PERIODO 2026

#### I. DENOMINACION

Servicio de internet línea dedicada para la sede administrativa GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA UGE SUR – PERIODO 2026

#### II. FINALIDAD PUBLICA

Contratar los servicios de Internet línea dedicada, como herramientas imprescindibles necesarios que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos y mejorar las condiciones de trabajo de los servidores en las diferentes oficinas de la sede Administrativa DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA UGE SUR – PERIODO 2026.

#### III. OBJETO DE SERVICIO

Dotar al personal de la Sede Administrativa de la UGEL Arequipa Sur, herramientas de comunicación para el fortalecimiento de comunicaciones entre la entidad y los usuarios, intercambio de información electrónica nacional e internacional, uso de diferentes sistemas electrónicos para el cumplimiento de metas y funciones, transferencia de información con los diferentes Ministerios, y demás.

#### IV. FUENTE DE FINANCIAMIENTO:

RECURSOS ORDINARIOS (R.O.)



#### V. ACTIVIDAD OPERATIVA

C0141 PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ADJUDICACIONES DIRECTAS (MENORES A 8 UIT)-  
CONTRATACION DE COURIER, MANTENIMIENTO DE VEHICULOS Y ADQUISICION DE COMBUSTIBLE

#### VI. REQUISITOS GENERALES QUE DEBERÁ CUMPLIR EL POSTOR

- No estar inhabilitado para contratar con el estado Peruano, acreditado con el formato N°07, debidamente suscrito.
- Tener RUC vigente, lo que se acreditara con copia simple.
- Tener Registro Nacional de Proveedores – RNP, vigente, acreditar con copia simple de la misma, según corresponda.
- Tener Código de Cuenta Interbancaria CCI – vigente y vinculado al RUC acreditar con el formato N° 08 u otro formato, debidamente suscrito.
- Declaración Jurada Simple donde se consigne un ejecutivo de cuenta encargado de atender las solicitudes y apoyo con los tickets generados para las incidencias y una línea telefónica para la atención
- Declaración Jurada Simple donde se precise que se cumple y se cumplir con los términos de referencia.

#### VII. ESPECIFICACIONES TECNICAS

##### a) Especificaciones técnicas del servicio de Internet:



El proveedor que brinde el servicio de Internet para la sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur – UGEL.AS, deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:

1	Servicio	<b>ACCESO A INTERNET FIBRA OPTICA – LINEA DEDICADA</b>
2	Ancho de Banda	<b>850 Mbps</b>
3	Overbooking	1:1 nacional e internacional simétrico.
4	Disponibilidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red del proveedor debe tener la capacidad para soportar datos, voz, video y manejar QoS</li> <li>• La disponibilidad del Servicio deberá ser mínimo del 99 % del total de horas por mes. Se considerarán dentro de la indisponibilidad del servicio los casos de pérdida de servicio por Avería de planta externa (fibra óptica), en los que el tiempo de reparación del servicio tomaría hasta máximo 8 horas adicionales a lo indicado.</li> <li>• Enlace simétrico garantizando la misma velocidad tanto de subida como de bajada en ambas direcciones.</li> <li>• Enlaces deberán ser dedicados al 100%</li> <li>• Tasa garantizada (subida/baja): 100% tráfico</li> <li>• Direcciones IP públicas como mínimo 05</li> </ul>
5	Instalación	<p>Será de total y exclusiva responsabilidad del Proveedor efectuar las tareas necesarias para la puesta en marcha del servicio.</p> <p>El servicio solicitado se instalará en la Oficina de Informática sito en la Mzna E, S/Lte en la urbanización Tasahuayo, José Luis Bustamante y Rivero-Arequipa.</p> <p>La puesta en marcha de la instalación del servicio se contará a partir del día siguiente de la confirmación de la recepción de la Orden de Servicio y firma del contrato.</p> <p>De existir retraso en el cronograma de implementación que afecte el cumplimiento del plazo de instalación otorgado debido a circunstancias ajenas al proveedor, será considerada como atraso no imputable al contratista (previa solicitud sustentada) y la Entidad otorgará la ampliación de plazo correspondiente, dentro del marco normativo que rigen las contrataciones menores.</p>
6	Asistencia Técnica y soporte	<p>24 (Horas del Día) x 7 (Días de la Semana) x 365 (Días del Año), será realizada via call center para cualquier asistencia técnica y soporte para cualquier problema con el servicio, numero brindado por el proveedor en el momento de presentar la cotización.</p> <p>El proveedor deberá asignar un ejecutivo de cuenta encargado de atender las solicitudes y apoyo con los tickets generados para las incidencias, el</p>



		tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de este ticket, luego de producido el incidente.
7	Servicio de Atención al cliente vía telefónica	La atención además se realiza a través de vía telefónica o, en su defecto, por correo electrónico.  Prioridad de atención.
8	Otras especificaciones	El servicio deberá incluir la provisión de equipos WAN y un router de marca reconocida y nueva.  <b>El Servicio debe ser POSTPAGO</b>  El servicio deberá de incluir la instalación de una herramienta de monitoreo que permita visualizar el tráfico entrada/salida, visualizar el consumo de ancho de banda, estadísticas de cada enlace, herramienta de monitoreo que indique caídas de enlace, intermitencia, excesivo consumo de ancho de banda, procesamiento elevado, cantidad de paquetes perdidos y recibidos, que permitan garantizar el servicio contratado.

#### VIII. SOPORTE:

El operador deberá brindar soporte, poniendo a disposición diversos canales de atención.

Se deberá considerar el siguiente SLA:



SEVERIDAD	DEFINICION	TIEMPO MEDIO DE REPARACION	COMPROMISO
1	<b>PÉRDIDA DE SERVICIO</b> No cuenta con el servicio en su totalidad por lo que no puede transmitir información.	8 horas	La Empresa se compromete a brindar los recursos necesarios las 24 horas del día para resolver la situación u obtener una solución temporal.
2	<b>DEGRADACIÓN DE SERVICIO</b> Deterioro, intermitencias del servicio. No implica una interrupción permanente del Servicio.	1 día	La Empresa se compromete a brindar el recurso necesario a tiempo completo durante el horario normal de trabajo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.

El tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente.

#### IX. LUGAR DE INSTALACION DEL SERVICIO.

El servicio solicitado se instalará en la Oficina de Informática sito en la Mzna E, S/Lte en la urbanización



Tasahuayo, Jose Luis Bustamante y Rivero-Arequipa.

#### X. PLAZO DE INSTALACION Y ENTREGA DEL SERVICIO.

Será de total y exclusiva responsabilidad del Proveedor efectuar las tareas necesarias para la puesta en marcha de la instalación y entrega del servicio el cual iniciará desde el día siguiente de la notificación de la orden de servicio y/o contrato y/o desde el día de la suscripción del acta correspondiente, y deberá ser entregada el servicio funcionando efectivamente desde las 00 horas del 01/03/2026. De ser necesario y previa coordinación se aceptará la realización de actividades en horarios fuera de oficina, fines de semana y feriados y realizar pruebas de funcionamiento previamente, ello bajo responsabilidad del postor adjudicado.

#### XI. FACTURACION DEL SERVICIO

- a. La facturación deberá ser emitida en moneda nacional y el ciclo deberá contemplar el periodo del servicio efectivo y **ser emitida posterior al servicio brindado y cargo fijo.**
- b. En el primer recibo se deberá considerar, el prorrateo (si la activación del servicio no cuadre con los ciclos de facturación), más el cargo fijo, los recibos restantes deberán ser facturados con un cargo fijo mensual invariable, con los costos desglosados. Tendrá que ser enviados en digital al correo a [pninac@ugelarequipasur.gob.pe](mailto:pninac@ugelarequipasur.gob.pe), con copia a [silviacer@hotmail.com](mailto:silviacer@hotmail.com)
- c. Los recibos que se emitan deberán ser dentro de los dos (2) días antes del vencimiento de modo que permita su trámite. No procederá corte del servicio de Internet por envío de la facturación en vísperas de su vencimiento.
- d. La facturación correspondiente al periodo de diciembre y/o último periodo, obligatoriamente deberá ser emitida y notificada como máximo 5 días laborables (para el sector público) antes del 31 de dicho mes, ello con la finalidad de garantizar la fase correspondiente al devengado en el proceso de ejecución presupuestal, el incumplimiento de este punto acarrea la aplicación automática de penalidad



#### XII. FORMA DE PAGO

La retribución por el servicio prestado será mensual, posterior (postpago) al servicio prestado

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

#### XIII. PLAZO DE CONTRATO

El plazo de la ejecución del servicio es 305 días calendarios, que rige a partir de la suscripción del acta de inicio de servicios.

#### XIV. CONFORMIDAD DE SERVICIO

El Informe de CONFORMIDAD DE SERVICIO será emitida, por el área usuaria - ABASTECIMIENTOS, en un plazo que no excederá de siete (07) días, culminada el servicio mensual correspondiente.

El informe de conformidad correspondiente al mes de diciembre, será emitido hasta 05 días laborables (para el sector público) antes del 31 de dicho mes, ello con la finalidad de garantizar las fases de ejecución presupuestal.



El área usuaria informara en la Conformidad del Servicio, si las prestaciones han sido cumplidas cabalmente, verificara la calidad del mismo, se precisará las penalidades que correspondan, por omisión, retraso o incumplimiento de las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

De existir observaciones en la recepción del servicio, se consignará en un Acta claramente el sentido de las observaciones, aplicándose las penalidades que correspondan, de ser necesario.

La recepción conforme del servicio contratado, no enerva el derecho a la entidad de reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos del servicio.

#### XV. PENALIDADES

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

$$\text{PENALIDAD DIARIA} = (0.10 \times \text{monto vigente}) / (F \times \text{Plazo vigente en días})$$

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 CONTRATISTA 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 CONTRATANTE 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 por Decreto Supremo N° 009-2025-EF

#### OTRAS PENALIDADES:

Descripción	penalidad	Medio de verificación	Excepción
Corte del servicio de manera intempestiva, con una duración de más de 30 minutos	0.5% del monto total correspondiente al periodo, por vez	Acta simple suscrita por el responsable del área usuaria o quien haga de sus veces y el informe de conformidad del área usuaria	Si la misma es coordinada y/o solicitada a través de correo 24 horas antes siempre en cuando sea confirmada la aceptación por la entidad.
Notificación oportuna (es decir máximo al día siguiente hábil posterior al último día del mes correspondiente), de las facturas EMITIDAS CORRECTAMENTE al correo <a href="mailto:pninac@ugelarequipasur.gob.pe">pninac@ugelarequipasur.gob.pe</a> ,	s/. 10 soles por día calendario de retraso.	Correo de <a href="mailto:pninac@ugelarequipasur.gob.pe">pninac@ugelarequipasur.gob.pe</a> , y/o <a href="mailto:silviacer@hotmail.com">silviacer@hotmail.com</a> e informe de conformidad del área usuaria	



<p>con copia al correo silviacer@hotmail.com, de existir observaciones, las mismas deberán ser subsanadas y notificadas en un plazo máximo de 2 días hábiles siguientes de haber sido notificado por la entidad</p>			
---	--	--	--

**XVI. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

**XVII. GARANTÍAS:**

NO APLICA de acuerdo con el artículo 139 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, que indica: (...) no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias en los siguientes casos: a. en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT (...).

**XVIII. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

EL PROVEEDOR no debe, 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, ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación a la contratación.

Asimismo, el PROVEEDOR esta obligado 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 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL PROVEEDOR debera 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.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a mantener una conducta proba e integra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos lícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL PROVEEDOR 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, locadores de servicios 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, 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.

**XIX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial, conforme al marco legal vigente.



Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación y eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación (artículo 330 numeral 330.1 Decreto Supremo N° 009-2025-EF).

**XX. 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 General de Contrataciones Públicas, Ley N° 32069.

De contraste en alguno de los supuestos de resolución de contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo con 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. Por ende, 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.

**XXI. GESTIÓN DE RIESGOS:**

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento 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.

**XXII. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

Toda información sobre la Oficina usuaria o de la propia Unidad de Gestión Educativas Local Arequipa Sur a la cual el contratista tenga acceso, es estrictamente confidencial.

El contratista debe comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) que no sea debidamente autorizada por la UGEL Arequipa Sur.

**XXIII. REQUISITOS DE CALIFICACION – ADJUNTAR EN SU PROPUESTA ECONOMICA**

<b>A</b>	<b>CAPACIDAD LEGAL</b>
	<b>HABILITACIÓN</b>
	Requisitos:  DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE INTERNET Y/O SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.  <b>Importante</b> <i>De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la</i>



*ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.*

**Acreditación:**

COPIA DE LA AUTORIZACION DEL MTC.

**Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.*

**C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a s/. 115,000.00 (ciento quince mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de s/. 10,000.00 (diez mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

SERVICIO DE INTERNET EN GENERAL, SERVICIOS DE PLANES DE DATOS, SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE VOZ Y DATOS Y/O SERVICIOS DE PROVISIÓN DE TELECOMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS Y/O SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS, BRINDADOS A ENTIDADES GUBERNAMENTALES CONFORMANTES DEL GOBIERNO CENTRAL, GOBIERNOS REGIONALES Y/O GOBIERNOS LOCALES

**Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acredita con un máximo de veinte (20) contrataciones, mediante 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, o comprobantes de retención electrónico emitido por SUNAT por la retención del IGV. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas



con privados , para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de servicio con conformidad o constancia de prestación.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 11 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 14.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad aquella que le hubieran transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 11 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.



  
Lic. Silvia Margarita Cervantes Soto  
Especialista Administrativo I  
(e) Abastecimiento  
UGEL A.S



