

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

órgano y/o Unidad Orgánica:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Actividad del POI	AOI00015400288 Administración y Seguimiento del Programa
Meta presupuestal	0096
Denominación de la Contratación:	Servicio de Internet Inalámbrico Portátil

1. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad de la contratación es promover el empleo formal, así como brindar más oportunidades de empleos formales de empresas, promocionar los servicios de intermediación laboral que articulan e integran el Centro de Empleo: Bolsa de Trabajo, Certificado Único Laboral – CUL, Asesoría para la Búsqueda de Empleo ABE, Acercamiento Empresarial, los cuales son parte de los servicios indispensables a la población, insertar a los jóvenes, ciudadanos, personas con discapacidad, grupos vulnerables y población en general al mercado laboral, a fin de obtener un empleo digno y por ende mejorar su calidad de vida. La actividad se encuentra alineada al Plan Operativo Institucional (POI) 2025, en concordancia con el Objetivo Estratégico Institucional OEI.02: Promover el empleo formal de la población en edad de trabajar, con énfasis en personas vulnerables, y a la Acción Estratégica Institucional AEI 02.01: Brindar servicios de empleo efectivos para la vinculación entre la oferta y demanda laboral.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La contratación del servicio de internet inalámbrico portátil, es para el uso en los eventos y actividades de los servicios de intermediación laboral a través del Centro de Empleo de Lima Metropolitana en el ámbito de la competencia de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral.

3. ALCANCES O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**3.1 CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**

- El contratista deberá brindar tres (03) servicios de internet inalámbrico portátil, el cual debe ser brindado mediante tres (03) modem wifi.
- El servicio de internet inalámbrico portátil debe de contar con un plan de cien (100) GB cada uno.
- El servicio de internet inalámbrico portátil para tecnología 4G debe de contar con una velocidad de bajada de 3 Mbps con una velocidad mínima garantizada de 1.2 Mbps y velocidad de subida de 0.6 Mbps con una velocidad mínima garantizada de 0.24 Mbps.
- El servicio de internet inalámbrico portátil para tecnología 3G debe de contar con una velocidad de bajada de 1 Mbps con una velocidad mínima garantizada de 0.4 Mbps y velocidad de subida de 0.2 Mbps con una velocidad mínima garantizada de 0.08 Mbps.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Las velocidades del servicio estarán sujetas a la cobertura y tecnología disponible del operador en la zona donde se brinde el servicio.
- Los equipos modem wifi deberán contar con compatibilidad para sistemas operativos Windows 7/8/10/11 y MAC OS.
- Los equipos modem wifi deberán soportar conexiones simultáneas de hasta 10 usuarios.
- El servicio contratado deberá permitir la realización de recargas mediante tarjetas prepago, recargas virtuales o a solicitud del contacto autorizado del MTPE, aplicándose las tarifas preferenciales vigentes al momento de la activación de dichas recargas.
- El contratista deberá garantizar la prestación del servicio dentro del alcance de su red, el cual podrá operar bajo las tecnologías disponibles 2G, 3G, 4G y/o superior, a nivel nacional, conforme a la cobertura existente en la zona donde se brinde el servicio y en concordancia con los estándares de calidad establecidos por OSIPTEL.
- El servicio deberá tener cobertura a nivel nacional tanto en exteriores (outdoor) como en interiores (indoor), estará sujeta a la disponibilidad de la red del operador en la zona de prestación del servicio y se tomará como referencia la información reportada ante OSIPTEL.
- La adquisición de los tres (03) equipos (módem) se realizará bajo la modalidad de venta, efectuándose el pago total correspondiente en el primer pago del servicio contratado.

3.2 SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO

- El contratista, una vez de haberse suscrito el acta de conformidad e inicio del servicio, deberá brindar los canales de atención correspondientes, tales como call center o mesa de ayuda, para la comunicación y registro de incidencias, manteniendo la disponibilidad del servicio.
- El servicio deberá considerar una plataforma virtual para la atención de inconvenientes con una periodicidad de veinticuatro (24) horas al día por siete (7) días de la semana. Este servicio estará a cargo del contratista, quién informará los medios de contacto sea por teléfono, correo electrónico u otro sistema a fin.
- El contratista deberá contar con servicio de soporte técnico desde las 09:00 a.m. hasta las 06:00 p.m., a fin de reportar problemas con el equipo y/o de conectividad en su red. 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, en un plazo no mayor a las 24 horas de reportado el hecho.
- Si la falla no se pudiera resolver de manera remota (bloqueo o desbloqueo de modem y chip en su sistema), el contratista brindará el soporte técnico de segundo nivel, que implica el servicio de recojo y entrega de modem a las oficinas del MTPE ubicadas en Lima – Jesús María y dentro del horario de oficina, a fin de resolver la falla presentada.
- Los tipos de criticidad respecto a las averías o problemas o incidencia, se detallan a continuación:

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- i. Muy crítico: Algún servicio que se brinda no es operacional, el servicio está detenido y está causando un impacto en la comunicación.
- ii. Crítico: El servicio es operacional, pero su funcionalidad es inadecuada, impidiendo la comunicación de forma correcta.
- iii. Normal: El servicio está operando de manera inadecuada, generando una alerta desde el mismo equipo o detectada por el personal técnico. Una alternativa de solución está disponible y es aceptable.
- iv. No Crítico: El servicio es operable, pero se requiere alguna funcionalidad o procedimiento o se tiene una consulta técnica sobre el funcionamiento del servicio.

Tabla N°01. Cuadro de tiempos de atención de resolución

TIEMPOS MÁXIMOS PARA ATENDER Y SOLUCIONAR UN PROBLEMA, AVERÍA O INCIDENCIA	Nivel de criticidad			
	Muy Críticos	Críticos	Normal	No crítico
Tiempo de Atención (SLA)	2 horas (en 24x7*)	4 horas (en 24x7*)	6 horas (en 24x7*)	8 horas (en 24x7*)

(*) Corresponde a 24 horas al día por 7 días a la semana.

- De excederse los plazos indicados en la tabla anterior, el proveedor será acreedor de penalidades, las cuales se describen en el numeral 9.

3.3 GARANTÍA COMERCIAL

La garantía tendrá una vigencia de doscientos cuarenta (240) días calendarios y cubrirá las fallas de fabricación relacionadas con el hardware de los módems referidos, las cuales deberán ser asumidas directamente por el Contratista, contados a partir de la suscripción del acta de conformidad de la activación e inicio del servicio.

Quedan excluidos de garantía los equipos que presenten daños por golpes, quínes, rupturas, rajaduras, derrames o residuos de líquidos, humedad o sulfatación, manipulación o alteraciones de equipo, hardware, software o sistema operativo, uso indebido, accesorios no originales/no aprobados, IMEI no visible o adulterado, o bloqueo por robo.

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- a) Empresa jurídica con experiencia en el rubro, brindando servicio de internet inalámbrico portátil.
- b) Contar con Registro único de Contribuyente (RUC) habido y activo.
- c) Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- d) No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Lugar: El lugar de la ejecución del servicio será a nivel nacional y dentro del alcance de la cobertura de señal del proveedor del servicio.

Plazo: El plazo de la ejecución del servicio será por el periodo de hasta doscientos cuarenta (240) días calendarios, contados a partir de la suscripción del acta de conformidad de la activación e inicio del servicio.

- El plazo máximo para la activación del servicio y la entrega de los tres (03) módem wifi y de los tres (03) simcard será de hasta diez (10) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la aceptación de la orden de servicio o de la suscripción del contrato, según corresponda.
- La aceptación de la orden de servicio deberá efectuarse en un plazo máximo de un (01) día hábil contado desde su notificación. De no mediar respuesta dentro de dicho plazo, se considerará aceptada automáticamente para efectos del cómputo del plazo de implementación.
- Los tres (03) módem wifi y los tres (03) simcard deberán ser entregados en la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicada en la Avenida Salaverry N° 655, distrito de Jesús María – Lima, Of. N° 902 – Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

6. ENTREGABLE

- Tres (03) servicios de internet inalámbrico portátil, incluido tres (03) modem Wifi (se precisa que no deben ser del tipo USB) y tres (03) simcard.
- El plazo máximo para la activación del servicio y la entrega de los tres (03) módem wifi y de los tres (03) simcard será de hasta diez (10) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la aceptación de la orden de servicio o de la suscripción del contrato, según corresponda.
- La aceptación de la orden de servicio deberá efectuarse en un plazo máximo de un (01) día hábil contado desde su notificación. De no mediar respuesta dentro de dicho plazo, se considerará aceptada automáticamente para efectos del cómputo del plazo de implementación.
- Los tres (03) módem wifi y los tres (03) simcard deberán ser entregados en la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicada en la Avenida Salaverry N° 655, distrito de Jesús María – Lima, Of. N° 902 – Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, previo informe técnico favorable de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

8. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de manera mensual, a la presentación del comprobante de pago y previa conformidad funcional por parte de la Dirección de Promoción del

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Empleo y Capacitación Laboral e informe técnico favorable de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Asimismo, en caso el inicio del servicio no coincida con el ciclo de facturación asignado por el proveedor, se aceptará el prorrateo correspondiente, el cual se reflejará en el primer y último recibo del servicio contratado.

9. PENALIDAD APLICABLES

9.1 En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene el siguiente valor:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Penalidades por mora: se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

9.2 Otras penalidades:

En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista, la Entidad aplicará penalidades conforme a lo siguiente:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
01	Por retraso en la activación del servicio	0.5% del monto total del servicio contratado por cada día calendario de retraso, contado a partir del vencimiento del plazo establecido para la activación.	Informe de evaluación de la OTIC
02	Por interrupción del servicio	0.2% del monto mensual del servicio por cada hora o fracción de hora de interrupción no programada del servicio, siempre que esta sea atribuible al contratista.	Informe de evaluación de la OTIC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

03	Por incumplimiento en los tiempos de atención de incidencias	0.2% del monto mensual del servicio por cada incidencia que supere el plazo máximo de atención establecido en los presentes Términos de Referencia.	Informe de evaluación de la OTIC
-----------	--	---	----------------------------------

Penalidad (1): El porcentaje de penalidad aplicable al pago mensual

El Ministerio podrá cobrar una penalidad hasta un monto máximo equivalente al 10% del monto del contrato vigente. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad (10%), la entidad podrá resolver el contrato por incumplimiento.

Las penalidades serán aplicadas previa verificación y sustentación del incumplimiento por parte de la Entidad, y no serán aplicables en caso de eventos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados.

Las penalidades se deducirán de los pagos pendientes al contratista o, en su defecto, se ejecutarán conforme a los mecanismos establecidos en la normativa vigente.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso en el servicio. Los informes, documentos o datos obtenidos o producidos durante la ejecución del presente Término de Referencia no pueden ser divulgados por el contratado antes, durante y posterior al término del contrato u orden de servicio.

El contratista debe cumplir en la ejecución de su servicio la Política de Seguridad de la Información del MTPE vigente, así como las normas referidas a Seguridad Digital, Privacidad de Datos y Ciberseguridad dispuestas por la Presidencia del Consejo de Ministros y la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

En caso de detectar cualquier evento o incidente que comprometa la seguridad de la información, el contratista deberá notificarlo de manera inmediata al Oficial de Seguridad y Confianza Digital del Ministerio.

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles y/o perecibles, siempre que la naturaleza de estos bienes no se adecue a este plazo.

12. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF y lo establecido en la Directiva N° 005-2025-MTPE/4 que regula la contratación de bienes y servicios en la modalidad de



contratos menores en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Unidad Ejecutora 001 – Oficina General de Administración.

Son causales de resolución contractual:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la contratación.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato menor, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación de la contratación.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta en cualquier etapa del proceso de contratación.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato menor.

Asimismo, son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público Ley N° 31564, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad, de corresponder.

13. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden respectiva, el Contratista declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de EL MTPE.

Asimismo, el Contratista se obliga a mantener una conducta proba e íntegra 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 ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, el Contratista se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, 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 contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.

En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Adicionalmente, el Contratista se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con EL MTPE.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga a la entidad contratante el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

El Contratista declara conocer los principios, deberes y prohibiciones establecidas en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y otras normas vinculadas a la materia; por lo que su conducta se encuentra acorde a las disposiciones de dicha Ley y normas conexas. En ese sentido, declara someterse a las consecuencias que se deriven de la realización de acciones u omisiones que la vulneren o transgredan.

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resolverán mediante conciliación, con excepción de aquellas que versen sobre nulidad de contrato, conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N.° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no arribar a un acuerdo conciliatorio, las controversias surgidas durante la ejecución del contrato serán resueltas en la vía arbitral o a través de la jurisdicción ordinaria, según el acuerdo de las partes. A falta de acuerdo, dichas controversias serán sometidas a la jurisdicción de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima.

15. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.