

FORMATO N° 02

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA LA ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA

Unidad de Organización	Subdirección de Informática
Meta Presupuestaria	01
Actividad del POI	ACCIONES DE LA SUBDIRECCION DE INFORMATICA
Denominación de la Contratación	Servicio de Telefonía Móvil para la Academia de la Magistratura.

1. Finalidad Pública
A través de la prestación del presente servicio se busca dotar y garantizar a la AMAG, de un adecuado y correcto Sistema de Comunicación a fin de fortalecer su capacidad de gestión, organización, coordinación, dirección y supervisión en las actividades diarias que se desarrollan.
2. Objetivo de la Contratación
2.1 Objetivo General Asegurar comunicaciones móviles eficaces para la AMAG mediante un servicio de telefonía con altos estándares de seguridad y control.
2.2 Objetivo Específico Contratar un proveedor que cumpla con especificaciones técnicas, legales y operativas para garantizar continuidad y calidad en el servicio.
3. Alcance y Descripción del Servicio
3.1. Descripción del Servicio:
3.1.1. GENERALIDADES <ul style="list-style-type: none">a) Contratar el servicio de telefonía móvil para sesenta y cinco (65) líneas telefónicas móviles, incluidas las tarjetas SIM Card en el tamaño requerido por los equipos que la Academia de la Magistratura disponga para cada línea.b) Este servicio considera un (01) tipo de plan, el cual debe contener minutos ilimitados mensuales y tendrá un costo fijo mensual, que incluye las líneas.c) El plan debe incluir datos ilimitados para el acceso al correo corporativo y WhatsApp, sin restricciones de velocidad ni consumo que limiten la funcionalidad de dichas aplicaciones.d) De requerirse, el Contratista deberá ejecutar el servicio de portabilidad numérica sin costo adicional para la Academia de la Magistratura, ello con la finalidad de no ver afectada la numeración actual que es utilizada por la Academia de la Magistratura, de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles en el Perú, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL.
3.1.2. PLANES PARA LLAMADAS <ul style="list-style-type: none">a) El Contratista entregará planes con minutos ilimitados por cada línea para llamadas a cualquier otro operador nacional a teléfonos fijos y móviles (no incluye teléfonos rurales o satelitales).b) El servicio de roaming automático internacional, llamadas a teléfonos rurales y satelitales, no forma parte de los planes de llamadas.c) Los postores deberán indicar en su propuesta técnica los destinos excluidos de los planes de llamadas, ya sea por el tipo o costo de interconexión.d) El Postor deberá indicar los destinos internacionales que incluye su plan.
3.1.3. MENSAJES DE TEXTO

- a) El Contratista deberá incluir como parte de su oferta el envío mensajes de texto SMS ilimitados por cada línea, sin costo adicional. El servicio de mensajes de texto solo podrá ser utilizado para enviar mensajes a cualquier operador a nivel nacional.
- b) Los mensajes de texto con destino comercial o de entretenimiento, como son los horóscopos, telepromos, SMS Internacionales y otros, no forman parte del paquete solicitado, por lo cual, el Postor deberá restringir este servicio y no facturarlo.

3.1.4. PLAN DE DATOS

- a) El Contratista deberá incluir un plan de datos mensual por cada línea, con un mínimo de 100 GB mensuales por línea, que permita el acceso a Internet inalámbrico sin restricciones de aplicaciones, salvo aquellas que por seguridad de la información la Academia de la Magistratura solicite bloquear.
- b) La tecnología a brindar será de acuerdo a la cobertura que tiene declarada cada operador ante OSIPTEL, garantizando el cumplimiento de las condiciones exigidas.
- c) El proveedor deberá garantizar una velocidad mínima de 1.2 Mbps en descarga y 0.24 Mbps en subida para conexiones 4G/LTE en condiciones de cobertura outdoor, conforme a los estándares reportados por OSIPTEL.

3.1.5. TECNOLOGÍA Y SERVICIOS BÁSICOS

- a) Mensualmente, el Contratista permitirá a cada línea telefónica el acceso a llamadas, correo electrónico e Internet previamente determinados en los planes asignados a cada una de ellas. En ningún supuesto deberá suspenderse la comunicación ilimitada a través de la "Red Privada ilimitada a Nivel Nacional".
- b) La señal deberá respetar los estándares de calidad aceptados por las normas regulatorias emitidas por OSIPTEL y el MTC.
- c) Todas las líneas contratadas deberán tener los servicios de identificación de llamadas y llamada en espera.
- d) Servicio de acceso a Internet y correo electrónico permitirá integrarse con la plataforma de correo electrónico de la AMAG (Microsoft Exchange 2019).
- e) Se deberá contar con los siguientes servicios mínimos:
 - Casilla de voz para guardar mensajes
 - Llamadas en espera
- f) Posibilidad de restricción de llamadas nacionales e internacionales a solicitud de la AMAG.
- g) Facilidad para el cambio de número de celular, por razones de seguridad, debidamente sustentados ante la empresa prestadora del servicio, sin costo alguno.
- h) El postor deberá cumplir con todas las disposiciones regulatorias del sector telecomunicaciones, acerca de las acciones de seguridad relativas a la interceptación telefónica o clonación en las telecomunicaciones.
- i) Deberá brindar el servicio de discado directo automático, sin restricción de llamadas hacia números telefónicos de emergencia, tales como Policía Nacional del Perú, Central de Bomberos, entre otros. Este servicio no tendrá costo alguno para la AMAG.

3.1.6. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- a) Deberá contemplarse el servicio de atención al cliente las veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año, con la finalidad de realizar consultas respecto al manejo del servicio, consultas de saldos y/o límites de consumo, así como el aumento del mismo, y otras consultas y/o necesidades en general sobre el servicio.
- b) Se debe contar con un correo electrónico como parte de la atención que debe atender las veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año.
- c) Respuesta de solicitudes de información técnica o administrativa máximo en veinticuatro (24) horas, por urgencia, contabilizadas dentro del horario de la AMAG.
- d) La entrega por reposición de un simcard o chip en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
- e) El Contratista brindará las herramientas necesarias para realizar servicios adicionales como activación de roaming internacional, datos y llamadas, estos servicios solo podrán ser solicitados y/o realizados por las personas autorizadas por la AMAG.
- f) La AMAG designará uno o más representantes ante el Contratista a fin de realizar los trámites y requerimientos de la AMAG, siendo las únicas personas autorizadas.

- g) El Contratista designará un Ejecutivo de Cuenta Coordinador, para el contacto constante y fluido con él y/o representantes designados por la AMAG, a fin de realizar coordinaciones por el servicio.

3.1.7. SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL, DATOS Y LLAMADAS

- a) Las llamadas de roaming internacional, datos y llamadas que se pueden generar durante la vigencia del servicio no forman parte del presente proceso y no están incluidas dentro de la propuesta económica y se facturarán independientemente en otro recibo.
- b) Solo serán activadas con el servicio roaming internacional, datos y llamadas, a algunas líneas y ha pedido específico de la AMAG.
- c) En el caso que se generen solicitudes de activación de roaming internacional, datos y llamadas, a través de la persona autorizada por la AMAG, estas serán asumidas por la AMAG y deberá ser facturado en forma detallada e independiente en otro recibo y deberán presentar el detalle del servicio.
- d) La AMAG no reconocerá cargos fijos por este servicio, solo se reconocerá el consumo realizado.

3.1.8. FACTURACIÓN

- a) La facturación deberá ser en Soles (moneda nacional), y contener el detalle de las llamadas realizadas por las líneas contratadas será entregado por correo electrónico o cualquier medio electrónico.
- b) La Academia de la Magistratura no reconocerá pagos por:
 - o Penalidad por ningún concepto.
 - o Cargos por servicios diversos (servicio Premium, detalle documentos afectos al IGV, otros).
 - o Cargos fijos por conceptos diferentes a los detallados.

3.1.9. ENTREGABLES

- a) Procedimiento de soporte de averías, incidencias, reclamos y cualquier otra falla del servicio.

ANEXO 1 – PLANES

La tecnología a brindar será de acuerdo a la cobertura que tiene declarada cada operador ante OSIPTEL, garantizando el cumplimiento de las condiciones exigidas.

Tipo de Plan	Cantidad de líneas	Tipo de Servicio
Plan 1	65	<ul style="list-style-type: none"> • Minutos ilimitados (nacional fijos y móviles) • SMS ilimitados nacionales • Datos: mínimo 100 GB por línea • Velocidad mínima: 1.2 Mbps descarga / 0.24 Mbps subida 4G/LTE

4. Requisitos del Proveedor y/o Personal

• Requisitos del Proveedor

- o No tener impedimento para contratar con el Estado.
- o No estar inhabilitado para contratar con el Estado.
- o Contar con RUC en estado activo y condición de habido en la SUNAT.
- o Tener Código de Cuenta Interbancario registrado y vinculado con el RUC.
- o Poseer Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en el OECE
- o Contar con Autorización del MTC para brindar el servicio de telefonía móvil.
- o El postor debe contar con la autorización por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, para brindar el servicio de telefonía móvil en el Perú, aprobado por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente.

Acreditación:

- o Copia de la Resolución aprobando la concesión expedida por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente, así también

podrá acreditarse con el reporte de CONCESIONES DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES publicado en la página web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o en su defecto copia del Oficio emitido por el MTC donde indique expresamente la concesión o autorización vigente para brindar el servicio de telefonía móvil y/o comunicaciones personales.

5. Lugar y Plazo de Ejecución

Lugar: El servicio se realizará en la Sede Central de la AMAG ubicada en Jr. Camaná N° 669, Cercado de Lima.

Plazo: El plazo de ejecución del servicio es de 365 días calendario, contados a partir de la firma del acta de inicio del servicio.

Plazo para Implementación del Servicio de Telefonía Móvil:

El proveedor dispondrá de siete (07) días calendario previos al inicio efectivo del servicio para realizar las siguientes actividades obligatorias:

1. Implementación integral del servicio de telefonía móvil.
2. Entrega de SIM cards
3. Gestión de portabilidad numérica de las 65 líneas existentes.

Detalles logísticos:

- Los SIM cards deberán ser entregados físicamente en la Sede Central de la AMAG ubicada en Jr. Camaná N° 669, Cercado de Lima.
- La entrega se coordinará con la Subdirección de Informática.
- Horario de entrega: De lunes a viernes, en el horario de oficina (9:00 a.m. a 1:00 p.m. o 2:00 p.m. a 4:00 p.m.)

En caso el contratista no complete la implementación dentro del plazo establecido, se aplicarán las penalidades previstas en el contrato, sin perjuicio de la responsabilidad por las interrupciones operativas que pudiera ocasionar el retraso en el inicio del servicio.

6. Resultados Esperados-Entregables

La presentación de entregables se realizará por Mesa de Partes de la Academia de la Magistratura, ubicada en Jr. Camaná N° 669 – Cercado de Lima, en el horario de 09:00 am a 16:45 horas en formato físico o en formato digital <https://sgd.amag.edu.pe/mpvAmag/inicio.do>

El contratista deberá presentar los documentos descritos en un plazo máximo de siete (07) días calendario, contados a partir del día siguiente del inicio efectivo del servicio:

6.1 Primer Entregable - Implementación del Servicio

El contratista deberá presentar en un plazo máximo de siete (07) días calendario, contados a partir del día siguiente del inicio efectivo del servicio, la siguiente documentación:

1. **Procedimiento de soporte:** Documento que describa el procedimiento para atención de averías, incidencias, reclamos y fallas del servicio, incluyendo SLA, escalamiento y tiempos de respuesta.
2. **Listado de líneas activadas:** Relación detallada de las sesenta y cinco (65) líneas móviles activadas, indicando por cada una: número telefónico, ICCID de la SIM Card y plan asignado.
3. **Certificación de portabilidad numérica:** Documento que acredite la migración exitosa de los números existentes, sin costo adicional para la Entidad, de corresponder.
4. **Canales de atención:** Relación de puntos de atención, canales de soporte -tiendas, teléfonos, correos electrónicos-, horarios de atención y ejecutivo de cuenta asignado.

6.2 Entregables Mensuales - Operación del Servicio

El contratista deberá presentar dentro de los cinco (05) días calendario siguientes de finalizado cada periodo mensual:

1. **Informe mensual de servicio:** Detalle de incidencias atendidas, tiempos de respuesta, altas/bajas realizadas y disponibilidad del servicio.
2. **Comprobante de pago:** Factura correspondiente al periodo.

- Procedimiento de soporte de averías, incidencias, reclamos y cualquier otra falla del servicio.
- Listado de líneas activadas, relación detallada de las 65 líneas móviles activadas, indicando: número telefónico, ICCID (identificador de la SIM Card)
- Certificación de portabilidad numérica (de corresponder), que acredite la migración de los números existentes sin costo adicional.
- Relación de puntos de atención y canales de soporte (tiendas, teléfonos, correos, horarios).

7. Conformidad

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Subdirección de Informática en el plazo máximo de siete (07) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la Academia de la Magistratura las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de siete (07) días a partir del día siguiente de recibida la observación. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Academia de la Magistratura puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la Academia de la Magistratura para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Academia de la Magistratura no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

8. Forma y Condiciones de Pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La Academia de la Magistratura paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

La Academia de la Magistratura realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles, el pago se realizará de manera mensual y en partes iguales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Academia de la Magistratura debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Subdirección de Informática.
- Comprobante de pago.
- Informe del Servicio realizado por el CONTRATISTA.

En caso de retraso en el pago por parte de la Academia de la Magistratura, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

9. Confidencialidad

Queda totalmente prohibido que los contratistas brinden declaraciones en medios de comunicaciones en representación de la Academia de la Magistratura.

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información a la que tenga acceso, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros esta información, y tampoco no puede copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto.

<p>10. Penalidades</p> <p><u>Penalidad por mora en la ejecución de la prestación:</u></p> <p>En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Academia de la Magistratura 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:</p> $\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores:</p> <p>Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <p>Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.</p> <p>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 Academia de la Magistratura 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.</p> <p>Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.</p>
<p>11. Otras Penalidades</p> <p>No aplica</p>
<p>12. Resolución del Contrato</p> <p>Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF</p>
<p>13. Cláusula Garantías</p> <p>EL CONTRATISTA entregará (de corresponder) al perfeccionamiento de la Orden de Compra, Servicio la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de la Academia de la Magistratura, en concordancia con el artículo 61 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y artículos 138, 139 y 140 del Reglamento de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas, manteniéndose vigente hasta la conformidad de la conformidad de la prestación.</p>
<p>14. Cláusula Gestión de Riesgos</p> <p>Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, 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.</p>
<p>15. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno</p> <p>A la suscripción de este contrato, 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 la Academia de la Magistratura.</p> <p>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</p>

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 Academia de la Magistratura, 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.

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 la Academia de la Magistratura.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a la Academia de la Magistratura el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

16. Cláusula Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

17. Modalidad de Pago del Servicio

Suma alzada.

18. Cláusula de Cumplimiento

Son causales de resolución de contrato la presentación de 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.

19. Responsabilidad por vicios ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados por un plazo no menor de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

Firma del Responsable de la Unidad Orgánica