



TÉRMINO DE REFERENCIA – SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

1. UNIDAD ORGÁNICA

Subdirección de Informática

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de telefonía móvil para la Academia de la Magistratura (AMAG).

3. 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.

4. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar una empresa que brinde el servicio de telefonía móvil y arrendamiento de equipos, brindando las condiciones de seguridad, eficiencia, un estricto control y una alta responsabilidad, a fin de garantizar una comunicación eficiente con los diferentes grupos de personas con que interactúa diariamente la AMAG.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

5.1. GENERALIDADES

- a) Contratar el servicio de telefonía móvil y arrendamiento de equipos para sesenta y cinco (65) equipos y líneas telefónicas móviles (incluidas las tarjetas simcard del tamaño requerido por el modelo ofertado)
- 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) Plan de datos ilimitado para el acceso al correo corporativo y WhatsApp.
- 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.

5.2. PLANES PARA LLAMADAS

- a) El contratista entregará planes con minutos ilimitados 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.
- e) Además, deberá brindar servicio de plan de datos, basado en tecnología móvil, que permita acceder a información de cuentas de correo electrónico, a nivel nacional. Cabe precisar que la tecnología a brindar será de acuerdo a la cobertura que tiene declarada cada operador ante OSIPTEL, garantizando el cumplimiento de las condiciones exigidas.

5.3. 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 facturarlos.

5.4. PLAN DE DATOS

- a) Plan de datos mensual con acceso a Internet inalámbrico de 100 GB para las 65 líneas.
- 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) La conectividad mínima del plan de datos mensual no debe ser menor a 10Mbps.

5.5. 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:
 - o Casilla de voz para guardar mensajes
 - o 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.

5.6. 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 equipo asignado, 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. CONSIDERACIONES DEL SERVICIO DE ALQUILER

- a) Se requieren sesenta y cinco (65) equipos nuevos según detalle descrito en el anexo N° 02, con los accesorios originales que se incluyen en caja de fábrica o genéricos si no vinieran por defecto.
- b) Los equipos se entregarán en el almacén de la AMAG.
- c) El plazo del alquiler de los equipos móviles se contabiliza a partir del día siguiente de entregados los equipos, hasta la culminación del servicio.
- d) Se debe indicar el procedimiento y tiempo de atención por fallas y/o averías de hardware en alguno de los equipos de presentarse un incidente.
- e) El servicio de asistencia técnica del postor deberá estar disponible de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, sin restricciones y/o limitaciones de ningún tipo.

- f) Los costos por actividades de soporte y mantenimiento requeridos para un adecuado funcionamiento de los equipos objeto de este servicio, será proporcionado y asumido por el postor.
- g) El postor asumirá los costos de la reposición si se trata de falla de fábrica, el cual será descartado en servicio técnico. La AMAG ingresará el equipo a servicio técnico y el proveedor debe entregar un equipo de remplazo provisional similar al que presenta la falla mientras se solucione el incidente.

5.10. ENTREGABLES

- a) Procedimiento de soporte de averías, incidencias, reclamos y cualquier otra falla del servicio.
- b) Listado del detalle de los sesenta y cinco (65) equipos incluyendo su IMEI.

6. PLAZO

El plazo de ejecución del servicio es de un (01) año, contados a partir del día 06 de agosto de 2025.

7. FORMA DE PAGO

La forma de pago será mensual.

8. LUGAR DE LA PRESTACIÓN

Se realizará en el Jr. Camaná N° 669 – Lima.

9. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio la otorgará la Subdirección de Informática.

10. PENALIDAD

Si el proveedor no cumple con la entrega de los bienes dentro del plazo estipulado, la Entidad le aplicará una penalidad por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de la contratación o ítem que debió ejecutarse. Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto de la contratación o bien}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a 60 días: F=0.40
- Para plazos mayores a 60 días: F=0.25

Asimismo, la Entidad tiene derecho para exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación y en caso de cubrir el monto máximo de la penalidad, la Subdirección de Logística y Control Patrimonial podrá resolver el contrato por incumplimiento.

11. 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.

12. PACTO DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor 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.

13. NORMAS ANTICORRUPCIÓN

El proveedor / contratista acepta expresamente que no llevara a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anti-corrupción. Sin limitar lo anterior, el proveedor / contratista se obliga a no efectuar ningún pago, ni ofrecerá ni transferirá algo de valor, a un establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anti-corrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor / contratista declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

14. NORMAS ANTISOBORNO

El proveedor, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueda constituir un incumplimiento de la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en el artículo 11 de la de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, los artículos 7 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Asimismo, el proveedor 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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por la entidad.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.

15. 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.

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	Plan de datos mensual con acceso a Internet inalámbrico de mínimo 100 GB
		La conectividad mínima del plan de datos mensual no debe ser menor a 20Mbps

ANEXO 2 – CARACTERÍSTICA DE LOS EQUIPOS

Las características que se describen a continuación son los requerimientos mínimos que debe cumplir los equipos móviles que ofrezca el postor:

Categoría	Especificaciones
Cantidad	65
Gama	Operativa
Pantalla	6.5"
Capacidades de transmisión	2G / 3G / 4G LTE/ 5G
Conectividad	GPS / GPRS EDGE WiFi Bluetooth SMS / MMS Acceso a web Exchange, POP3/IMAP4 USB Tipo – C
Especificaciones (iguales o superiores)	Sistema Operativo: Android 13
	RAM 6 GB
	ROM 256 GB
	Cámara principal: 64 MP + 12 MP + 5 MP
	Cámara frontal: 08 MP
Batería	5000 mAh
Accesorios	cable conector USB, cargador con USB, Manual