

**TÉRMINOS DE REFERENCIA - 812025**

- 1. Denominación de La Contratación**
Servicio de telefonía móvil para la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
- 2. Área usuaria que requiere el servicio:**
Sub Jefatura de Tecnologías de la Información.
- 3. Finalidad Pública**
El servicio de telefonía Móvil permitirá contar con una Herramienta tecnológica con atributo de red privada ilimitada, servicio de datos e internet móvil, los que permitirán brindar un soporte operativo a las diferentes actividades que realicen las dependencias de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.
- 4. Antecedentes**
En el año 2023 se suscribió el CONTRATO N° 014-2023-SERVIR/GG-OGAF con un operador de telefonía móvil para proveer el “Servicio de telefonía móvil para la Autoridad Nacional del Servicio Civil”, por un periodo de ejecución del servicio de veinticuatro (24) meses, contrato que se encontrará vigente hasta el 15.08.2025.
- 5. Objetivos de la contratación**
 - 5.1 Objetivo General:**
Contar con un servicio de telefonía móvil para todos los órganos y unidades orgánicas que conforman SERVIR, en tanto se culmine con la contratación del servicio de telefonía móvil para el periodo de 730 días calendario.
 - 5.2 Objetivo Específico:**
 - Contar con equipos de telefonía móvil para usuarios de SERVIR.
 - Contar con planes de voz para los usuarios de SERVIR.
 - Contar con planes de datos para los usuarios de SERVIR.
 - Garantía y soporte técnico para los equipos de telefonía móvil.
 - Fortalecer las comunicaciones que coadyuven al fortalecimiento de la organización en el marco del cumplimiento de sus funciones establecidas por Ley.
- 6. Actividad del POI:**
4.4.3 ATENCIÓN OPORTUNA DE REQUERIMIENTOS PARA EL APOYO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS – SJTI.
- 7. Alcances y descripción del servicio**
Contratación de un servicio de telefonía y datos móviles, con cobertura en todos los departamentos a nivel nacional, de acuerdo a la Normativa de Telecomunicación emitida por el Órgano Superior de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL y el Ministerio de Transporte y Comunicaciones – MTC por el periodo de 30 días calendario.

7.1 Descripción del servicio

Se requiere contar con los siguientes servicios:

- Servicio de telefonía móvil a nivel nacional, conforme a la cobertura que tiene reportado y/o declarado el operador en la página web oficial del ente regulador Osiptel.
- Servicio de Internet móvil (plan de datos específico, por cada modelo de equipo) a nivel nacional, conforme a la cobertura que tiene reportado y/o declarado el operador en la página web oficial del ente regulador Osiptel.
- Mensajería de Texto a cualquier destino y a nivel nacional.
- Abastecimiento de Equipamiento terminal móvil y SimCard.

7.2 Características del Equipamiento terminal móvil y SimCard

- La cantidad de equipos móviles a asignar es de cuarenta y ocho (48) equipos, con sus respectivas líneas que incluya los servicios mencionados en el punto 7.1.
- Los equipos se dividirán en 02 grupos diferenciados por sus características, para tal efecto se agruparán en Modelo A y Modelo B.

Características Técnicas	Modelo A	Modelo B
Tecnología de Red	Tecnología Mínimo 4G	Tecnología Mínimo 4G
Formato de la tarjeta SIM	MicroSIM o Nano- SIM	MicroSIM o Nano- SIM
Tipo de Pantalla	Mínimo 6,6 pulgadas AMOLED Resolución 1080 x 2340 píxeles.	Mínimo 6.6 pulgadas Resolución 1080x2408 píxeles.
Sistema operativo	Mínimo Android 13.0	Mínimo Android 13.0
Procesador	Octa-core (2.6 GHz, 2.0 GHz)	Octa-core (2.4 GHz, 2.0 GHz)
Teclado	QWERTY virtual	QWERTY virtual
Cámara de fotos	Mínimo 48 MP (f/1,8), 8 MP, (f/2,2) 5 MP (f/2,4)	Mínimo 50 MP (f/1,8), 2 MP, (f/2,4) 2 MP (f/2,4)
Cámara Frontal del equipo	Mínimo 13 MP (f/2,2)	Mínimo 13 MP (f/2,0)
Reproductor de audios	Sí	Si
Memoria del teléfono	Mínimo Capacidad 128GB Memoria RAM 6 GB	Mínimo 128 GB 4 GB de memoria RAM
Mensajes de texto (SMS)	Texto predictivo	Texto predictivo
Alerta vibratoria	Sí	Sí
Altavoz	Sí	Si
Navegador WEB	Sí	Sí
Conectividad USB	Sí	Sí

Conectividad WiFi	Sí	Sí
GPS	Sí Aplicaciones pre- cargadas: Google Maps,	Sí Aplicaciones pre- cargadas: Google Maps,
Calendario	Sí	Si
Alarma	Sí	Si
Calculadora	Sí	Si
Seguridad	Lector de Huella	Lector de Huella
Batería	Mínimo 5000 mAh	Mínimo 5000 mAh

- Los equipos móviles deberán tener vigencia tecnológica en el mercado según el modelo ofertado, los equipos deberán cumplir con las características mínimas solicitadas, los equipos deberán ser entregados en calidad de alquiler y podrán ser nuevo o de segundo uso siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones, de preferencia colores negro o gris oscuro (no excluyente).
- Los equipos por modelo serán entregados de acuerdo al siguiente cuadro:

Tipo de equipos	Total	Simcard
Modelo A	20	20
Modelo B	28	28
Total equipos	48	48

7.2.1 Características de los Servicios de Telefonía móvil, internet móvil (datos) y mensajería de texto.

7.2.1.1 Tipos de Planes por modelo

a) Servicio Plan A - Modelo A:

Servicio de Red Privada Ilimitada, mensajes de texto ilimitados, llamada ilimitadas a todo destino (fijo y móvil cualquier operador) (*), mínimo noventa (90) GB de plan de datos (datos de alta velocidad) para navegación sin restricciones.

b) Servicio Plan B - Modelo B:

Servicio de Red Privada Ilimitada, mensajes de texto ilimitados, llamada ilimitadas a todo destino (fijo y móvil cualquier operador) (*), mínimo veinticinco (25) GB de plan de datos (datos de alta velocidad) para navegación sin restricciones.

(*) Red Privada Ilimitada: Se considera a la red privada móvil que deberá tener el operador, para este caso el beneficio de la comunicación va más allá de la cantidad a contratar por la entidad extendiéndose a todos los abonados móviles del postor; es decir, la Entidad podrá llamar de forma ilimitada a todos los teléfonos móviles del operador ya sean prepago y/o post-pago.

Asimismo, podrá recibir llamadas de otras instituciones y/o personas naturales que pertenezcan a la red privada móvil del contratista sin costo alguno para las instituciones y/o personas naturales que realicen las llamadas.

Los SMS Premium (Promociones, horóscopo, música, concursos, etc.) y SMS internacionales no están incluidos en el referido servicio mensual.

Las llamadas ilimitadas a todo destino nacional (fijo y móvil), no incluye llamadas a teléfonos rurales y satelitales.

7.2.1.2 Servicio de Datos

Servicio de datos para las 48 líneas móviles deben ser asignadas a los equipos Modelo A y B basado en tecnología móvil 4G, 3G de manera óptima (dependiendo de la zona de cobertura) que permita acceder a información de cuentas correo electrónico e internet.

Para el Modelo A los planes de datos deberán ser superiores o igual a 90 GB, para los Modelos B los planes de datos deben ser superior o igual a 25 GB.

7.2.1.3 Portabilidad Numérica

El CONTRATISTA deberá ejecutar el servicio de portabilidad numérica sin costo adicional para la entidad de ser necesario, ello con la finalidad de no ver afectada la numeración actual de los que vienen siendo utilizadas por SERVIR, de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles en el Perú, aprobado por Resolución de Concejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTTEL y modificada mediante Resolución de Concejo Directivo N° 151-2015-CD/OSIPTTEL.

Para efectos de la portabilidad numérica que pudiera requerirse, la Entidad cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley 28999, aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil.

7.2.1.4 Cobertura del Servicio

- a) El CONTRATISTA deberá cumplir con la cobertura en los 24 departamentos del territorio nacional, acorde a la Normativa de Telecomunicaciones emitida por el Organismo Superior de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) y las autorizaciones emitidas por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), según corresponda y deberá disponer la buena señal sin cortes ni interrupciones de acuerdo a la zona de cobertura a fin de asegurar un servicio eficiente
- b) Para la implementación y ejecución del servicio, el postor ganador de la Buena Pro entregará a la Entidad o Área Usuaria, un Plan de Trabajo detallado indicando el cronograma de entrega de los equipos y activación de líneas.

7.2.1.5 Consideraciones Generales del Servicio

- a) Una vez finalizado el plazo contractual procederá a la devolución del total de los equipos que le hayan sido entregados y/o instalados bajo cualquier modalidad distinta a la venta (incluyendo equipos móviles, cargadores, baterías, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista) sin más desgaste que el de su uso normal.
- b) El CONTRATISTA deberá contemplar y garantizar la priorización de llamadas entre autoridades del estado en emergencias, "Red de comunicaciones en Situaciones de Emergencia (RECSE), y en los términos que corresponda para los teléfonos móviles dispuestos por la Entidad, a fin de dar cumplimiento al Decreto Supremo N° 051-2010-MTC del 18 de octubre del año 2010, que aprueba el "Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencia".
- c) El sistema contratado, podrá permitir la recarga a los teléfonos con "sistemas prepagos" a las tarifas preferenciales vigentes al momento de su activación en caso se requiera.
- d) De ser necesaria la activación o desactivación de algún servicio, éste será definido por SERVIR a través de su contacto autorizado y se realizará cada vez que se estime conveniente y sin

costo adicional para la Entidad (está referido a la acción de activación de servicios, más no al consumo que se genere del servicio).

- e) El CONTRATISTA deberá brindar el servicio de discado directo automático, sin restricción de llamadas hacia números telefónicos de emergencia, tales como Policía Nacional del Perú 105, El Sistema de Atención Médica Móvil de Urgencia (SAMU) 106, Defensa Civil 110, Central de Bomberos 116, Atención médica urgente 117, Emergencia Guardacostas 118, mensaje de emergencia 119. Este servicio no tendrá costo alguno para SERVIR.
- f) Las llamadas o mensajes de texto a destinos con cobros (concursos, Premium, horóscopo, etc.) no forman parte de los términos de referencia, cabe indicar no son necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales ni tampoco tienen finalidad pública, motivo por el cual no forman parte del servicio.
- g) Cada equipo móvil que será entregado a la Entidad será en calidad de alquiler como parte del servicio contratado.
- h) La Entidad mediante el representante autorizado podrá realizar los requerimientos de altas, bajas, suspensión temporales y migraciones por medio de correo electrónico, debiendo el CONTRATISTA enviar una confirmación de fecha e instrucciones a efectuar. Asimismo, en caso de presentarse la necesidad y bajo solicitud de la Entidad, se procederá al cambio de número, restricción de llamadas salientes, restricciones para llamadas de larga distancia nacional o al incremento de equipos en la red, el cual solo podrá ser realizado por tres (3) representantes autorizados que asigne la Entidad.
- i) Todas las líneas contratadas deberán tener el servicio de casilla de voz la recepción de mensajes de texto ilimitados de acuerdo a las características técnicas y capacidad de memoria de los equipos.
- j) Para el alquiler de equipos adicionales, se considerarán los costos vigentes del equipo a la fecha de la solicitud y se formalizará mediante una adenda al contrato.
- k) La entrega de los equipos deberá ser al almacén general de SERVIR (Av. Arequipa 934).
- l) Verificada la activación del servicio se firmará el **Acta de inicio del Servicio**, la cual será firmada por la Sub Jefatura de Tecnologías de la Información y el CONTRATISTA, el CONTRATISTA tiene tres (3) días calendario para la activación del servicio, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

7.2.1.6 Soporte Técnico

- a. El reporte de averías podrá ser gestionada por cualquiera de los siguientes medios: vía telefónicamente 24x7x365 (Call Center) y/o vía correo electrónico.
- b. Para la reposición de equipos se deben considerar lo siguiente:
 - 1. El CONTRATISTA a la presentación del plan de trabajo, deberá adjuntar la tabla de penalidades aplicables en caso de pérdida o robo del equipo y/o problemas técnicos a consecuencia de daños ocasionados por el usuario, dicha tabla de penalidades deberá ser elaborada en base al tiempo de vigencia del servicio.
 - 2. Reposición sin costo alguno para la Entidad con un equipo de similares o superiores características por problemas técnicos a consecuencia de su fabricación, se realizará previa validación del servicio técnico del proveedor.
 - 3. El tiempo de reposición por pérdida o robo, no deberá ser mayor a 48 horas hábiles en el área de Lima, contabilizados a partir del día siguiente de presentado el voucher de pago correspondiente a la tabla de penalidades (previa presentación de la denuncia policial), en coordinación con el ejecutivo de cuenta asignado, teniendo en cuenta que la reposición sea por un equipo de la misma categoría.

- c. El CONTRATISTA deberá contar con un procedimiento en caso de reposición por pérdida o robo. El procedimiento por pérdida o robo de los equipos, será presentado en el Plan de Trabajo.

7.2.1.7 Atención al cliente

Servicio de atención al cliente las 24 horas del día, los 365 días del año a fin de realizar consultas respecto al manejo de los equipos, consulta de saldos y límites de consumo, activaciones y desactivaciones, así como otras consultas en general, vía telefónica a través de un único número gratuito call center especializado, donde se podrá acceder a través de un teléfono fijo y móvil, así como por correo electrónico y por medio de un asesor autorizado.

El servicio de atención al cliente se encargará de realizar entre otros, los siguientes trámites:

1. Información del proceso para los equipos por robo o pérdida.
2. Información para la entrega de equipos en reemplazo.
3. Información de cambio de los equipos por golpe o daños que pudiera sufrir el equipo por el uso.
4. Información por reclamos reportados por el representante de SERVIR o el titular del equipo.
5. Información por los minutos solicitados y que no hayan sido asignados a los clientes indicados.

7.2.1.8 Garantías

El proveedor garantiza que los equipos entregados están en buenas condiciones y aptos para su uso.

Cabe mencionar, que la garantía excluye uso anormal o contrario a lo indicado en el manual y/o accidentes; sin perjuicio de ello, el contratista aceptará realizar el arreglo del equipo asumiendo SERVIR y/o el usuario el costo de la reparación.

7.3 Plan de trabajo

Para la ejecución del servicio, el CONTRATISTA presentará a la Entidad un Plan de Trabajo detallado indicando el cronograma de entrega de los equipos, y el procedimiento por pérdida o robo de los equipos, el que deberá ser presentado al día siguiente de la recepción de la orden de servicio. La aprobación del plan de trabajo se realizará mediante correo electrónico.

7.4 Requisitos para la contratación:

Perfil del proveedor:

- ✓ Persona jurídica
- ✓ Contar con RUC activo y habido
- ✓ Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (De corresponder).
- ✓ No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
- ✓ Persona jurídica, debidamente autorizada por OSIPTEL

✓ 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 y/o de la resolución ministerial emitido por el MTC y/o Oficio del MTC y/o el reporte de CONCESIONES DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES publicado en la página web del MTC y/o Resolución Ministerial donde se otorgue a la empresa la concesión para prestar el Servicio Público de Comunicaciones Personales o se aceptará que el postor presente el reporte de Concesiones del Servicio Público de Telefonía Móvil y/o Comunicaciones Personales (PCS) publicado en la página web del MTC

Experiencia en la especialidad

El CONTRATISTA debe acreditar una experiencia por un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10,000.00 Diez mil con 00/100 soles, por la contratación de servicios en Telefonía móvil o comunicación móvil o Servicios de Telefonía Móvil que incluyan equipos en alquiler o venta o Servicio de Plan de Telefonía y Datos o Servicio de Plan de Datos, durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

7.5 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

En las diferentes sedes de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

1. Sede Principal: Psje. Francisco de Zela 150 Piso 10 Jesús María, Lima Perú.
2. Sede ENAP: Av. Cuba 699, Jesús María, Lima, Perú.
3. Sede TSC: Jirón Mariscal Miller 1157, Jesús María, Lima Perú.
4. Sede Av. Arequipa: Av. Arequipa N° 934, Lima Perú.

Plazo

Plazo de ejecución del servicio:

El plazo de ejecución del servicio es de treinta (30) días calendario, contados a partir de suscrita el **ACTA DE INICIO DEL SERVICIO** de "Servicio de telefonía móvil para la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

Plazo de entrega del plan de trabajo

El plazo de entrega del Plan de trabajo, es hasta el día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

Plazo de Entrega de Equipos

El plazo de entrega de los equipos es hasta tres (3) días calendario, contados a partir del día siguiente de la recepción de orden de servicio.

Verificada la activación del servicio se suscribirá el **Acta de inicio del Servicio**, entre la Sub Jefatura de Tecnologías de la Información y el CONTRATISTA.

El CONTRATISTA tiene hasta dos (02) días calendarios para la activación del servicio, contados a partir del día siguiente de entregado los equipos.

7.6 Resultados esperados (entregables)

La implementación del servicio comprende los siguientes entregables:

Entregables	Descripción	Plazos de Entrega
Entregable	<ul style="list-style-type: none">Informe del servicio brindado, con el detalle de consumo (tanto llamadas como plan de datos) por cada número celular en formato digital.Incluir factura y/o recibo correspondiente al mes de servicio.	Hasta los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de culminado los treinta (30) días calendarios del servicio.

Los entregables, deberán ser presentados a través de los siguientes canales:

MESA DE PARTES DIGITAL:

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

MESA DE PARTES PRESENCIAL:

Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de compra, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al área usuaria.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección

7.7 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

7.8 Otras obligaciones de la Entidad

La Subjefatura de Tecnologías de la Información, deberá entregar información necesaria al contratista para el cumplimiento del servicio según corresponda.

7.9 Subcontratación

No se acepta la subcontratación relacionada al objeto del contrato, es decir al servicio de telefonía móvil.

7.10 Confidencialidad:

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

7.11 Propiedad Intelectual:

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual**8.1 Área que coordinara con el contratista:**

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

8.2 Área responsable de la medida de control:

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

8.3 Área que brindará la conformidad:

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

9. Modalidad de pago:

A Suma alzada

Forma de Pago:

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista acorde al siguiente detalle:

Entregable	Porcentaje de pago
Único Entregable	100% del monto contratado

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, ya sea factura o boleta de venta o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

10. Penalidad por mora

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 los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

11. **Anticorrupción y Antisoborno:**

EL POSTOR 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 entidad contratante.

Asimismo, EL POSTOR 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 POSTOR 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.

Adicionalmente, EL POSTOR 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 ENTIDAD CONTRATANTE.

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 condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

12. **Solución de Controversias**

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

13. Resolución del contrato

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

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.

14. Gestión de Riesgos

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

15. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo no menor de (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

16. Cláusula Antisoborno

i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la “tolerancia cero” frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad”.

ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien



aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.

iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.

iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

17. **Cláusula de Cumplimiento:**

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.