



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Tecnologías de la Información
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI 2025-2030:	El servicio solicitado se encuentra vinculado a la actividad del POI con código AOI00005500842 (Ejecución de acciones para asegurar la disponibilidad de la plataforma tecnológica, redes y comunicaciones).
Denominación de la Contratación:	Servicio de Internet Móvil para los Puntos de Atención de la ONP a nivel nacional

I. FINALIDAD PÚBLICA.

El servicio contribuirá a elevar la productividad y mejorar la coordinación para la atención de los servicios que presta la ONP a sus administrados a través del incremento de la conectividad de internet móvil de las/los servidoras/es civiles a nivel nacional.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.

Contratar los servicios de una empresa que provea el Servicio de Internet Móvil para los Puntos de Atención de la ONP a nivel nacional utilizando dispositivos móviles con tecnología 3G y 4G; a través de su red móvil a nivel nacional, de manera que permita a las/los servidoras/es civiles de la ONP estar conectados a tiempo completo y tener acceso permanente a los servicios, sistemas y/o aplicativos internos de la institución a través de navegación por internet.

III. ALCANCES DEL SERVICIO.

3.1. Características de los Dispositivos Móviles

3.1.1 El Servicio de Internet Móvil para los Puntos de Atención de la ONP a nivel nacional deberá ser provisto a través de la red móvil del proveedor; para lo cual se pondrán a disposición de la ONP dispositivos móviles de tipo módem, que permitirán el acceso y navegación a través de internet, según la relación de direcciones del Anexo denominado "Direcciones de la ONP a nivel nacional".



- 3.1.2** El proveedor deberá proporcionar, en alquiler a la ONP, los dispositivos móviles de tipo módem, cuyas Especificaciones Técnicas mínimas se encuentran descritas a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 1: Especificaciones técnicas mínimas del módem

Forma	Módem USB o Módem/Router Inalámbrico/Portátil (o el que cumpla con las funciones de un módem portable)
Conectividad	LTE, HSPA/HSPA+/UMTS
Velocidad	LTE Cat4:150/50Mbps o LTE-FDD: 150/50Mbps
	HSPA+42/5.76 o 21/5.76 Mbps
	HSPA:14/5.76 o 7.2/5.76 Mbps
Batería	1500 mAh (opcional)
Redes	3G y/o 4G
Wi-fi	IEEE 802.11b/g/n
Cantidad de conexiones Wi-Fi	Desde un (1) dispositivo hasta cinco (5) dispositivos.
Sistemas Operativos Soportados	Windows y Linux

Las Especificaciones Técnicas señaladas son mínimas, por lo cual los proveedores pueden ofertar características superiores a las indicadas en el presente numeral.

- 3.1.3** La cantidad requerida para los dispositivos móviles solicitados es la siguiente:

Tabla 2: Cantidad de dispositivos móviles con línea asignada

	Módem
Cantidad de dispositivos móviles	47

- 3.1.4** Todos los dispositivos móviles que brindará el proveedor para el presente servicio deben ser nuevos, entregados en cajas selladas, incluyendo todos sus accesorios (cargador, cable de datos, entre otros contenidos en la caja del modelo de dispositivo móvil a ofrecer). Se precisa que la garantía de los dispositivos móviles será por un mínimo de doce (12) meses y de seis (06) meses por la batería, lo cual será responsabilidad del proveedor. Asimismo, para los accesorios la garantía será de tres (03) meses. Se precisa que el Contratista no será responsable del mal funcionamiento de los dispositivos móviles y sus accesorios cuando presenten las siguientes ocurrencias: golpes, quiñes, ingreso de líquido



y/o cualquier afectación al dispositivo móvil imputable al usuario o manipulación del dispositivo móvil por terceros.

- 3.1.5** El proveedor deberá proveer los simcards/chips necesarios para la adecuada operación del servicio en todos los dispositivos móviles que se brindarán para el servicio.
- 3.1.6** La totalidad de dispositivos móviles, simcards/chips, así como aquellos accesorios que formen parte del kit de fabricante, deberán ser entregados de manera conjunta en un plazo máximo de quince (15) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato. Dicha entrega será en la Oficina Principal de la ONP (Sede Central Jr. Bolivia 109-Cercado de Lima, Piso 14, horario de Lunes a Viernes de 9:00 – 18:00 hrs.), ubicada en la ciudad de Lima. Cabe señalar que la totalidad de dispositivos móviles y simcards/chips deberán ser entregados mediante un acta de entrega precisando: descripción, marca, modelo, número de línea móvil, IMEI y cantidad. Dicha acta de entrega deberá ser remitida a la ONP al momento de hacer entrega de los dispositivos móviles, es decir, en un plazo máximo de quince (15) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato. Dicha acta de entrega será suscrita por el Contratista y por la ONP, a través del Analista de Infraestructura, Redes y Comunicaciones del Equipo de Plataformas y Redes de TI, o quien haga sus veces.
- 3.1.7** Al término del servicio, la ONP se compromete a devolver, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario luego de finalizado el contrato, los dispositivos móviles y accesorios mínimos como batería, cargador y cable de datos de cada dispositivo móvil. Asimismo, los dispositivos móviles serán devueltos al Contratista sin más deterioro o desgaste que el de su uso normal y diligente. En caso contrario, se asumirá el pago correspondiente de acuerdo con el “CUADRO DE COSTOS POR REPOSICIÓN”.

3.2. Servicio de Soporte Técnico

- 3.2.1** El proveedor deberá contar con el servicio de soporte técnico de manera presencial y/o virtual dentro de las instalaciones del Contratista de lunes a viernes desde las 09:00 Hrs hasta las 17:30 Hrs a fin de atender casos de averías y desperfectos de fábrica en los dispositivos móviles. Dicho servicio deberá contar con alcance a nivel nacional.



3.2.2 Para la atención de averías y desperfectos de fábrica que afecten a los dispositivos móviles que se brindarán a la ONP, el proveedor deberá presentar y cumplir con un procedimiento de internamiento por averías y desperfectos de fábrica. Dicho procedimiento tendrá que ser remitido por el proveedor en un plazo máximo de diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato; el cual debe contemplar como mínimo lo siguiente:

- Direcciones exactas (detallando la provincia y distrito) de los Centros de Atención autorizados por el proveedor a nivel nacional a fin de reportar problemas con los dispositivos móviles y/o de conectividad a la red móvil.
- Entregar un dispositivo móvil con las mismas características técnicas indicadas en la Tabla 1, así como los accesorios que se hayan incluido en la oferta del proveedor y la tarjeta SIM en caso de que el dispositivo móvil y/o accesorio (incluye tarjeta SIM) tenga algún desperfecto de fábrica.
- En caso de que, producto de la revisión del dispositivo y/o accesorio dejado en las instalaciones del Contratista, amerite un cambio, éste deberá ser nuevo y de las mismas o superiores características.
- El tiempo de entrega del dispositivo móvil reparado o cambiado no deberá ser mayor a siete (07) días hábiles en Lima y no mayor a diez (10) días hábiles en provincia, a partir de la generación de la orden de servicio técnico por parte del Contratista. Cabe indicar que la orden de servicio técnico es generada automáticamente por el Contratista a partir de que la ONP haya dejado un dispositivo móvil en las instalaciones del Contratista (Centro de Atención autorizado por el Contratista).

3.2.3 El Contratista deberá asumir el costo por el servicio de reparación y/o cambio de los dispositivos móviles y/o accesorios incluidos en la oferta del proveedor ocasionados por desprogramación, defectos o fallas de fabricación, previa revisión en el servicio técnico del Contratista.

3.3.Reposiciones

3.3.1 Para la atención de casos de reposición de un dispositivo móvil y/o simcard/chip, el Contratista deberá presentar y cumplir con un procedimiento de atención. Dicho procedimiento deberá ser remitido en un plazo máximo de diez (10) días calendario contabilizados desde el día



siguiente de la firma del contrato y deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- El Contratista deberá brindar un número telefónico y correo electrónico al cual la ONP reportará el evento de reposición del dispositivo móvil o simcard/chip.
- En el caso lo requiera la ONP, se solicitará al Contratista el bloqueo del dispositivo móvil. Sin embargo, para el caso de una reposición de únicamente simcard/chip, el Contratista siempre deberá efectuar el bloqueo de la línea correspondiente.
- Las reposiciones se efectuarán sobre cualquiera de los dispositivos móviles solicitados en la Tabla 2.
- El proveedor deberá brindar un correo electrónico a fin de que la ONP solicite la generación del ticket de pago para reposición del dispositivo móvil. El monto contemplado debe ser calculado de acuerdo con la tabla ofertada en el numeral 3.3.3. del presente requerimiento.
- El tiempo de respuesta para la generación del ticket de pago para reposición del dispositivo móvil reportado por la ONP no deberá ser mayor a quince (15) horas (de lunes a sábado) y deberá contemplar, además del monto a pagar, como mínimo lo siguiente: canales de pago habilitados, número celular afectado, fecha de último cambio y dispositivo móvil disponible para efectuar la reposición, el cual debe ser de las mismas (mismas características técnicas consignadas en la Tabla 1) o superiores características técnicas y debe contemplar los accesorios mínimos como cable de datos y cargador de pared.
- El proveedor solicitará la confirmación de la modalidad de entrega (presencial o delivery) del nuevo dispositivo móvil, mediante correo electrónico dirigido al personal de la ONP a cargo de la supervisión del servicio. La ONP confirmará la modalidad de entrega en un plazo máximo de cuatro (04) horas de recibido el correo del Contratista. Dicha entrega deberá ser realizada por el Contratista en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles para Lima y no mayor a diez (10) días hábiles para provincia. Dicho plazo se contabilizará a partir de la solicitud de reposición efectuada por la ONP al correo electrónico designado por el Contratista.



- 3.3.2** El precio de lista de cada dispositivo móvil disminuirá de acuerdo con el tiempo transcurrido desde su entrega a la ONP. El costo de reposición deberá aplicarse y ser el mismo todas las veces que sean necesarias durante la ejecución del servicio. Para ello, el proveedor deberá presentar, para la firma del contrato, el precio de lista del dispositivo móvil ofertado.
- 3.3.3** Asimismo, para cada reposición durante la ejecución del servicio, la ONP considerará un porcentaje del precio de lista del dispositivo móvil ofertado y de acuerdo con lo descrito a continuación:

Tabla 3: Estructura de Costos por Reposición

Dispositivo Móvil Ofertado	Módem
Precio de Lista	
Mes 1 (85%)	
Mes 2 (75%)	
Mes 3 (65%)	
Mes 4 (55%)	
Mes 5 (45%)	
Mes 6 (35%)	
Mes 7 (25%)	
Mes 8 (15%)	
Mes 9 (10%)	
Mes 10 (9%)	
Mes 11 (8%)	
Mes 12 (5%)	

El proveedor emitirá comprobantes de pago independientes a la facturación mensual por el concepto de las reposiciones efectuadas, dichos comprobantes de pago podrán ser pagados por la ONP durante cualquier momento del periodo de ejecución del servicio. La aplicación de la tabla anterior, para el cálculo del costo de reposición, se aplicará a todos los dispositivos móviles a partir del día siguiente de suscrito el contrato. El valor del dispositivo móvil será contabilizado de acuerdo con los meses transcurridos de iniciado el servicio, es decir, en caso de ocurrir una reposición de dispositivo móvil en el Mes 2 (a modo de ejemplo) de iniciado el servicio, se contabilizará el 75% indicado en la tabla anterior, asimismo, si el equipo repuesto (producto de la reposición del caso de ejemplo) es solicitado como reposición nuevamente en el Mes 6 de iniciado el servicio, se contabilizará el 55% indicado en la tabla anterior.

3.4. Características del Servicio de Internet/Datos

3.4.1 El proveedor deberá brindar, como mínimo, las prestaciones detalladas a continuación:

Tabla 4: Prestaciones mínimas del servicio

	Módem
Servicio internet móvil mínimo requerido (plan de datos).	100GB

3.4.2 Lo requerido anteriormente, no deberá permitir consumos que excedan el plan de internet/datos contratado a fin de no generar costos adicionales a la ONP.

3.4.3 De corresponder, el plan que brindará el proveedor podrá contar con el beneficio de uso de aplicativos gratuitos (es decir, que no requieren del consumo de megas/datos/internet) contemplado en el plan.

3.4.4 Para el inicio del servicio, se deberá suscribir un Acta de Inicio del Servicio de Internet Móvil entre el Contratista, la/el especialista de la ONP a cargo de la supervisión del servicio y la/el Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes, previa coordinación de ambas partes. La facturación del servicio iniciará a partir del día siguiente de suscrita el Acta de Inicio del Servicio de Internet Móvil.

3.5. Facturación y Gestión del Servicio

3.5.1 La facturación para el pago por el servicio deberá remitirse de forma mensual por mesa de partes: <https://facilita.gob.pe/t/2861> (virtual/presencial según corresponda), la misma que será contabilizada desde el día siguiente de suscrita el Acta de Inicio del Servicio de Internet Móvil.

3.5.2 El Contratista pondrá a disposición de la ONP, una plataforma web y/o aplicativo que incluya los siguientes servicios:

- Acceso mediante credenciales (usuario y contraseña) al portal/canal web del Contratista. Dichas credenciales deberán ser entregadas vía correo electrónico al contacto autorizado de la ONP, en un plazo máximo de tres (3) días calendario a partir del día siguiente de iniciado el servicio.



- Reporte de la facturación total mensual, así como notas de débito/crédito generadas por casos de reposición de dispositivos móviles y/o simcards/chips. Para el caso de la facturación, el Contratista podrá brindar también una web de gestión con las funcionalidades requeridas.
- Consumo de datos/internet en tiempo real o de acuerdo con el tiempo de actualización que brinde cada proveedor.
- El reporte detallado (según el consumo de cada aplicativo) de datos/internet por dispositivo móvil (con posibilidad de exportar a Excel). La visualización de consumos deberá permitir verificar los dos (2) últimos meses por cada línea.

3.6.Cobertura y Nivel del servicio

3.6.1 El servicio estará disponible a nivel nacional de acuerdo con las zonas de cobertura reportadas por el Contratista a OSIPTEL.

3.6.2 Call Center / Centro de Gestión

El proveedor deberá contemplar un servicio de atención al cliente a nivel nacional (Call Center/Centro de Gestión) mediante un número gratuito de línea fija y/o de línea móvil, así como un correo electrónico por el plazo total de la ejecución del servicio a fin de realizar las siguientes consultas/atenciones sin costo adicional para la ONP:

- Solicitudes/Requerimientos (verificación de saldos, activaciones/desactivaciones de simcards/chips/dispositivos móviles, bloqueo/desbloqueo de IMEI, reportes de líneas asignadas, verificación a detalle de consumos de datos, bloqueos de líneas/equipos, segundos originales/duplicado de recibos, entre otros que puedan realizarse a través del Centro de Gestión)
- Averías en el servicio de datos de los módems
- Averías en el Servicio WEB
- Reclamos

Cabe señalar que el horario de atención del Servicio de Call Center/Centro de Gestión será de lunes a viernes de 08:00hrs a 17:30hrs.

Para ello, el proveedor deberá presentar en la etapa de firma de contrato un documento que contenga el número telefónico (línea fija y/o móvil) y correo electrónico de su Call Center/Centro de Gestión, así como su



esquema de atención y solicitudes en general que pueden ser solicitadas a través del Call Center/Centro de Gestión. El referido servicio de atención al cliente solo estará disponible para los contactos autorizados de la ONP, para lo cual se comunicará y brindará oportunamente los datos de las personas que serán los contactos autorizados, de acuerdo con los formatos que el Contratista indique, dichos formatos serán presentados por el Contratista para la firma del contrato.

3.6.3 Nivel de Servicio: Tiempo de Respuesta de Solicitudes/Requerimientos

El tiempo de respuesta máximo para la atención de cualquier solicitud/requerimiento que tenga la ONP será de veinticuatro (24) horas dentro del horario de atención del Call Center/Centro de Gestión, contadas desde que la ONP lo reporta al Call Center/Centro de Gestión y se genera un ticket de atención. Dicha comunicación será solicitada a través de correo electrónico o por teléfono. En el tiempo señalado, el Contratista enviará la información necesaria para la solución de la solicitud/requerimiento.

3.6.4 Nivel de Servicio: Tiempo de Respuesta de las Atenciones – Averías

Se entiende por avería a todo evento que afecte la operación del servicio o funcionamiento de alguno de los componentes del servicio (tales como dispositivos móviles o planes móviles).

El tiempo de respuesta máximo será de veinticuatro (24) horas como máximo para la atención y subsanación de una avería (solo para la ciudad de Lima), contadas desde que la ONP lo reporta al Call Center/Centro de Gestión, para ello, el Contratista asignará un ticket de atención, el cual permitirá a la ONP realizar el seguimiento correspondiente de la avería hasta la subsanación de la misma.

El tiempo de respuesta para la atención y subsanación de una avería para el caso de provincia será de cuarenta y ocho (48) horas como máximo, contadas desde que la ONP lo reporta al Call Center/Centro de Gestión, para ello, el Contratista asignará un ticket de atención, el cual permitirá a la ONP realizar el seguimiento correspondiente de la avería hasta la subsanación de la misma.

3.7. Detalle de los precios unitarios del precio ofertado



El proveedor deberá presentar el siguiente detalle de precios unitarios a la suscripción del contrato:

Tabla 5: Costo por alquiler de dispositivo móvil, costo por plan y costo total mensual del servicio

TIPO	Costo por alquiler de dispositivo móvil (S/) (A)	Costo por Plan (S/) (B)	Costo Total Mensual del Servicio (S/.) (A+B) *Cantidad de dispositivos móviles
Módem			
Servicio Web y Operaciones a través del Call Center/Centro de Gestión		NO APLICA	
		Total Mensual	
		N° Meses	12
		Costo Total (Mensual x 12)	

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR.

A. CAPACIDAD LEGAL

A.1 HABILITACIÓN REQUISITO:

- El postor podrá ser una persona natural o jurídica.
- Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).
- Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) activo y habido.
- Contar con Código de Cuenta Interbancaria.
- Condición de no estar impedido de contratar con el estado.

ACREDITACIÓN:

- Tratándose de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto, expedido por registros públicos con una antigüedad no mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.



- En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda, expedido por registros públicos con una antigüedad no mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

REQUISITO:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 42,000.00 (cuarenta y dos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares en el objeto de la contratación durante los ocho (8) 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.

En el caso de postores que declaren en el Anexo correspondiente tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de un monto de S/ 9,000.00 (nueve mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) 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. 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:

1. Servicio de Internet móvil y/o
2. Servicio de comunicaciones personales y troncalizados y/o
3. Servicio de comunicación e internet móvil y/o
4. Servicio de comunicaciones inalámbricas a través de una red privada

ACREDITACIÓN:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con 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 voucher 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 pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:



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 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 ocho (8) 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.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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 servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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

Importante

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*

V. SEGUROS.

No Aplica

VI. PRESTACIONES ACCESORIAS.

No Aplica

VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN.

LUGAR:

El servicio será prestado en las instalaciones de la ONP, según la relación de Oficinas detalladas en el Anexo: Direcciones de la ONP a nivel nacional.

PLAZO:

El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, computados a partir del día siguiente de suscrita el Acta de Inicio del Servicio de Internet Móvil, entre el Contratista, la/el especialista de la ONP a cargo de la supervisión del servicio y la/el Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes.

Asimismo, para suscribir el Acta de Inicio del Servicio de Internet Móvil, el Contratista deberá presentar:

- Los entregables 1, 2 y 3 de acuerdo con lo indicado en el numeral VIII ENTREGABLES, que se contabilizarán a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

VIII. ENTREGABLES.

El Contratista, durante la ejecución del servicio, deberá cumplir con presentar los siguientes entregables a través de la mesa de partes física/digital de la Entidad, según corresponda:

Nro	Entregable	Tipo	Forma de entrega *	Criterio de aceptación	Plazo
1	Acta de entrega de los dispositivos móviles y Simcards/chips	Acta de entrega	Físico/Virtual (Mesa de partes)	Documento que evidencie: Descripción, marca, modelo, número de línea móvil, IMEI y cantidad de todos los dispositivos móviles y Simcard/chip que	Quince (15) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato



				proporcione el Contratista para llevar a cabo el servicio. Dicha acta de entrega será suscrita por el Contratista y por la ONP, a través del Analista de Infraestructura, Redes y Comunicaciones, o quien haga sus veces.	
2	Procedimiento de internamiento por avería y desperfectos de fábrica	Procedimiento	Físico/Virtual (Mesa de partes)	Documento que evidencie lo exigido en los Términos de referencia, según el numeral 3.2.2.	Diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato
3	Procedimiento de atención de casos por reposición	Procedimiento	Físico/Virtual (Mesa de partes)	Documento que evidencie lo exigido en los Términos de referencia, según el numeral 3.3.1.	Diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato
4	Informe mensual	Informe	Físico/Virtual (Mesa de partes)	Informe mensual, que comprenderá: - Reporte de Consumo de los dispositivos móviles (Fecha y hora de Inicio de Consumo, Número de origen, Duración de consumo), Consumo de	En forma mensual. Dentro de los primeros quince (15) días calendario del siguiente ciclo de facturación



				plan de datos (internet)) - Reporte de Respuesta de las Atenciones – Averías	
--	--	--	--	---	--

* En caso sea de entrega física será en la Sede Central Jr. Bolivia 109-Cercado de Lima.
En caso sea de entrega digital será a través del portal: <https://facilita.gob.pe/t/2861>

IX. CONFORMIDAD.

La conformidad será otorgada por el/la Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, previo informe elaborado por la/el Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes de TI de la Oficina de Tecnologías de la Información tras el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento.

La recepción y conformidad se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

De existir observaciones, la Entidad las comunica al Contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar.

El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanaadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la Entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

Cuando la Entidad contratante exceda el plazo previsto para emitir la conformidad o pronunciarse sobre el levantamiento de las observaciones, los días de retraso no pueden ser imputados al contratista a efectos de la aplicación de penalidades.



Si pese al plazo otorgado, el Contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4 del Reglamento u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

X. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en pagos mensuales de forma prorrateada, la misma que estará sujeta a revisión del área usuaria, durante toda la ejecución del servicio.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el Contratista, la ONP debe contar con la siguiente documentación:

- Informe Mensual (Entregable N°4)
- Comprobante de pago.

Dicha documentación deberá ser presentada a la Mesa de Partes presencial o digital, según corresponda.

- En caso sea de manera presencial será en la Sede Central Jr. Bolivia 109- Cercado de Lima.
- En caso sea de manera digital será a través del portal web: <https://facilita.gob.pe/t/2861> de la ONP.

La Entidad deberá pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria, y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas, Ley N° 32069.

XI. CONFIDENCIALIDAD.



La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la ONP, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.

XII. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XIII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES.

En virtud de lo dispuesto en los artículos 11 y 18 de la Ley Nro. 29151 –Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, en aquellos casos en los cuales, para el cumplimiento de la prestación, la Entidad asigne al Contratista algún bien mueble o inmueble, éste es responsable del buen uso y conservación de los mismos; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS.

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el contratista que resulte seleccionado son propiedad de la ONP, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

XV. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO.

No Aplica

XVI. PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula, de conformidad



con el artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40.

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.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente, de conformidad con el artículo 229.2 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

XVII. OTRAS PENALIDADES.

La Entidad aplicará otras penalidades conforme al siguiente cuadro:

N°	Condición	Cantidad de UIT	Frecuencia	Periodo	Procedimiento
01	Por incumplimiento en el tiempo de respuesta de Solicitudes/Requerimientos	2% de una UIT	Por cada día de retraso, según el horario del servicio	Mensual	La condición de penalidad será verificada a través del ticket generado por parte del Contratista, en el cual se visualizará la fecha/hora de inicio hasta la atención de la solicitud/requerimiento comprobado por el contacto autorizado de la Entidad.



02	Por incumplimiento del plazo para efectuar una reposición de dispositivo móvil	5% de una UIT	Por cada día de retraso, según el horario del servicio	Mensual	La condición de penalidad será verificada mediante el correo electrónico enviado por la Entidad, en el cual se haya confirmado al Contratista la recepción del dispositivo móvil en reposición.
03	Por incumplimiento en el tiempo de respuesta de las Atenciones - Averías	5% de una UIT	Por cada día de retraso, según el horario del servicio	Mensual	La condición de penalidad será verificada a través del ticket generado por parte del Contratista, en el cual se visualizará la fecha/hora de inicio hasta la solución de la avería comprobado por el contacto autorizado de la ONP.
04	Por incumplimiento en la presentación de cualquier entregable descrito en el numeral VIII Entregables.	2% de una UIT	Por cada día de retraso	Por única vez, a excepción del entregable N°4, el cual tendrá un periodo mensual.	El total de días de retraso se contabiliza desde el día siguiente de la finalización del plazo establecido para cada entregable. El incumplimiento se debe contabilizar de manera independiente, es decir, por cada uno de los entregables.

Para la aplicación de la penalidad, la Entidad informará por escrito al contratista, el mismo que tendrá un plazo de cinco (5) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el contratista no es aceptado por la Entidad, se procederá a imponer la penalidad correspondiente.



XVIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL.

De conformidad con el artículo 68 de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 122 de su Reglamento, 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.

Asimismo, la Entidad podrá resolver el contrato por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades; o cuando la situación de incumplimiento ya no pueda ser revertida, según el artículo 122.2 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Adicionalmente, se podrá resolver la presente contratación, bajo las siguientes causales:

- Por mutuo acuerdo entre las partes, suscribiendo el Acta respectiva.
- Por desaparición de la necesidad, debidamente justificada por el área usuaria.

XIX. AMPLIACIÓN DE PLAZO.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 142 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, la Entidad puede autorizar la ampliación del plazo del contrato, previa solicitud sustentada del contratista, priorizando la conservación del equilibrio económico financiero del contrato y el cumplimiento de su finalidad pública, en el siguiente supuesto:

- Por atrasos y/o paralizaciones no imputables al contratista, que ameriten que se requiera ampliar el plazo para dar cumplimiento a la finalidad pública del contrato y mantener su equilibrio económico financiero.

El contratista solicita la ampliación de plazo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de finalizado el hecho generador del atraso o paralización. Dentro de dicho plazo, el contratista puede pedir una prórroga de hasta diez días hábiles (10) adicionales para presentar la solicitud de ampliación de plazo. Las solicitudes extemporáneas de ampliación de plazo se tienen por no presentadas.

La Entidad notifica su decisión al contratista dentro de los doce (12) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la solicitud. De no existir



pronunciamiento, se tiene por aprobada, salvo que el contratista no haya cumplido estrictamente con el procedimiento previsto en el numeral 142.3 del Reglamento.

XX. SANCIONES.

Son infracciones administrativas pasibles de sanción a proveedores y subcontratistas las siguientes, de acuerdo con el artículo 87.2 de la Ley General de Contrataciones Públicas:

- Negarse injustificadamente a cumplir las obligaciones derivadas del contrato que deben ejecutarse con posterioridad al pago.
- Suscribir contratos sin contar con inscripción vigente en el RNP.
- Contratar con el Estado estando impedido conforme a ley, con independencia del régimen legal de contratación aplicable, conforme al artículo 30 de la Ley.
- Ocasionar que la entidad contratante resuelva el contrato, incluidos aquellos contratos que se perfeccionen a través de los catálogos electrónicos de acuerdos marco, siempre que dicha resolución no haya sido sometida a los mecanismos de solución de controversias o haya quedado consentida o firme en vía conciliatoria o arbitral.
- Presentar información inexacta a las entidades contratantes, al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP, al OECE o a Perú Compras. En el caso de las entidades contratantes, siempre que estén relacionadas con el cumplimiento de un requerimiento, factor de evaluación o requisitos y que incidan necesaria y directamente en la obtención de una ventaja o beneficio concreto en el procedimiento de selección o en la ejecución contractual. Tratándose de información presentada al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP o al OECE, la ventaja o el beneficio concreto debe estar relacionado con el procedimiento que se sigue ante estas instancias.
- Presentar documentos falsos o adulterados a las entidades contratantes, al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP, al OECE o a Perú Compras.

XXI. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

Al notificarse la orden o suscribir el 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 entidad contratante.

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.

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 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 cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE 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.

Además, EL/LA POSTOR/A 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; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas; conforme a lo previsto en la Directiva N° 004-2022-ONP/GG "Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección a el/la denunciante y sanción de las denuncias de mala fe en la Oficina de Normalización Previsional.

Hacemos de conocimiento que la ONP, mediante Resolución Jefatural N° 016-2022- ONP/JF, aprobó la **Política Antisoborno y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno**, la cual está disponible en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-if>

XXII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS.

Conforme al numeral 81.3 del artículo 83, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente ante las controversias surgidas entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia del contrato, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General.

XXIII. GARANTÍAS.



No aplica
XXIV. GESTIÓN DE RIESGOS
No aplica
XXV. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
El Contratista deberá acogerse a los procedimientos y medidas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la Entidad, por lo tanto, es obligatorio la utilización de implementos de seguridad según los lineamientos establecidos por el MINSA y la entidad cuando el servicio se realice en las instalaciones de la ONP.



ANEXO: Direcciones de la ONP a nivel nacional

Nombre de sede	Distrito	Provincia	Departamento	Dirección exacta de la ubicación	Cantidad de pisos en la sede (incluido sótanos)	Piso o sótano en el que se encuentra el personal de la ONP	Coordenadas de la dirección exacta de la oficina	Cantidad de módems requeridos para la sede/ubicación
Punto de Atención Amazonas	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	AMAZONAS	Derrama Magisterial: Jr. Amazonas 1070-B, Chachapoyas	1 piso	Primer piso	-6.229817238690192 -77.87341286901653	2
Punto de Atención San Martín	TARAPOTO	SAN MARTÍN	SAN MARTÍN	Derrama Magisterial: Jr. San Pablo de la Cruz 160, Tarapoto	1 piso	Primer piso	-6.487336146117154 -76.35875413244376	2
Punto de Atención Apurímac	ABANCAY	ABANCAY	APURÍMAC	Derrama Magisterial: Calle Arica 121, Abancay	1 piso	Primer piso	-13.83558845565414 -72.88050675374745	2
Punto de Atención Madre de Dios	TAMBOPATA	TAMBOPATA	MADRE DE DIOS	Derrama Magisterial: Av. Dos de Mayo 287, Puerto Maldonado	1 piso	Primer piso	-12.596044683960509 -69.17864062098074	2
Punto de Atención Sullana	SULLANA	SULLANA	PIURA	Palacio Municipal, Calle Bolívar N° 160, Sullana, Sullana, Piura.	2 pisos	Primer piso	-4.890396594542985 -80.68783871211555	2
Punto de Atención Tumbes	TUMBES	TUMBES	TUMBES	Derrama Magisterial, Av. Tumbes N° 341, Tumbes, Tumbes.	1 piso	Primer piso	-3.56761035966768 -80.45884751926273	2
Punto de Atención Jaén	JAÉN	JAÉN	CAJAMARCA	Municipalidad Provincial de Jaén, Calle María Parado de Bellido S/N Cdra. 3, Jaén, Jaén, Cajamarca (Solo Módulo de autoservicio)	1 piso	Primer piso	-5.715866077218781 -78.80579921649782	2
Punto de Atención Pomalca	POMALCA	CHICLAYO	LAMBAYEQUE	Municipalidad Distrital de Pomalca, Calle Chiclayo sector 13, manzana E, lote 31, Pomalca, Chiclayo, Lambayeque.	1 piso	Primer piso	-6.765992322504342 -79.77585523030881	2
Punto de Atención Moyobamba	MOYOBAMBA	MOYOBAMBA	SAN MARTÍN	Derrama Magisterial, Jr. Alonso de Alvarado 986-988, Moyobamba San Martín.	1 piso	Primer piso	-6.030976924569776 -76.97565442370991	2
Punto de Atención Imperial - Cañete	IMPERIAL	CAÑETE	LIMA	Calle Melchorita S/N (Ref. Costado del Policlínico Municipal "Ernesto Mispireta Valdivia"), Imperial, Cañete, Lima	1 piso	Primer piso	-13.057719163789434 -76.35876471432137	2
Punto de Atención Chimbote	CHIMBOTE	SANTA	ÁNCASH	Derrama Magisterial, Av. José Gálvez 235, Chimbote, Santa, Ancash.	1 piso	Primer piso	-9.076977033729758 -78.59047438791201	2
Punto de Atención Tacna	GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA	TACNA	TACNA	Derrama Magisterial, Av. San Martín 844, Tacna, Tacna.	1 piso	Primer piso	-18.010436176249605 -70.24604101146696	2
Punto de Atención Huacho - Huaura	HUACHO	HUAURA	LIMA	Calle Colón N° 150 - Palacio Municipal, Huacho.	3 pisos	Primer piso	-11.108110409513072 -77.61038412364346	2
Punto de Atención Huaraz	HUARAZ	HUARAZ	ANCASH	Derrama Magisterial, Jr. Julián de Morales 792, Huaraz, Ancash.	1 piso	Primer piso	-9.52822387462065 -77.52800705412074	2
Punto de Atención Puno	PUNO	PUNO	PUNO	Derrama Magisterial, Jr. Aroquipa 1043, Puno, Puno, Puno.	1 piso	Primer piso	-15.843374603437702 -70.02448155956586	2
Punto de Atención Huancavelica	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	Derrama Magisterial: Jr. Virrey Toledo N° 893, Huancavelica	1 piso	Primer piso	-12.785930171448786 -74.97102739269177	2