

**I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de telefonía móvil y plan de datos para el Servicio de Administración Tributaria – SAT

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

Contar con el servicio de telefonía móvil y plan de datos para el personal que labora en el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el cual permitirá cumplir con las diferentes actividades que desarrollan en cumplimiento de sus funciones y así poder alcanzar el logro de las metas institucionales.

**III. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar los servicios de un operador de telefonía móvil que brinde el servicio de telefonía móvil y plan de datos, el mismo que permita al personal del SAT establecer comunicación interna y externa como parte de sus funciones en cumplimiento de los objetivos institucionales.

**IV. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**4.1. CARACTERISTICAS GENERALES.**

- 4.1.1. Debe brindarse el servicio de telefonía móvil a través del alquiler de equipos móviles, por un total de 162 equipos, que debe incluir la línea telefónica y datos.
- 4.1.2. Debe incluirse una herramienta de administración y el aplicativo que tenga función de directorio en todos los equipos móviles.
- 4.1.3. La cobertura que se solicita es OUTDOOR conforme a los parámetros de OSIPTEL, para todos los locales del SAT, que se detallan en el cuadro adjunto:

N°	SEDE	DIRECCION
1	Depósito de Ate 02	Av. Nicolas de Piérola y José Carlos Mariátegui Lt.43B-1 y 44B-1 Parcelación la Estrella - Ate
2	Depósito de Argentina	Av. Argentina N°2926-Lima
3	Depósito Comas 2	Av. San Juan Lt.4-Ex. Fundo Chacra Cerro – Comas
4	Depósito de Villa El Salvador	Urb. Pre Urbano, Tipo Huerta, Mz. B, Lote 4 – Villa El Salvador
5	Agencia San Juan de Miraflores	Av. Los Héroes N°638-A,638,636-Zona D 1er y 2do piso
6	Sede Central	Jr. Camaná N°370, Cercado de Lima
7	Agencia en la zona sur de Lima – local comercial n° 916	Centro Comercial Plaza Camacho, Av. Javier Prado Este N° 5193, distrito de la Molina.

- 4.1.4. Debe renovarse el alquiler de los equipos móviles de forma anual, por otros de características técnicas similares o superiores, acorde a lo que ofrezca el mercado en ese momento, sin costo adicional para el SAT.
- 4.1.5. El contratista designará a un gestor de servicio, encargado de la gestión del servicio integral del servicio contratado con el que se escalarán los incumplimientos en los niveles de servicios contratados, así como la comunicación directa



con el representante del Área Funcional de Servicios Administrativos del SAT. La atención de postventa será de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00pm, No incluye feriados o días no laborables que pudiera decretar el gobierno.

4.1.6. Luego de la activación del servicio objeto del presente procedimiento de selección, el SAT cumplirá con suscribir i) una Declaración Jurada con la lista de los IMEI de los equipos terminales que serán vinculados con los servicios contratados, en caso la entidad haya adquirido dichos equipos terminales y ii) una Declaración Jurada con el compromiso de instruir a los beneficiarios a no vincular los servicios móviles dados en uso a equipos terminales móviles con IMEI inválido, que sean remitidas luego del inicio del servicio.<sup>1</sup>

4.1.7. El contratista deberá brindar una capacitación a todo el personal del SAT que se le ha asignado el equipo móvil, respecto al aplicativo y la herramienta de administración, posterior a la entrega de los equipos móviles y previa coordinación con el representante del Área Funcional de Servicios Administrativos del SAT, el cual podrá ser de manera virtual o presencial.<sup>2</sup>

#### 4.2. CARACTERISTICAS TECNICAS.

4.2.1. Las características mínimas de las líneas móviles contemplan planes mensuales y serán de acuerdo al modelo 1 (122 equipos) y modelo 2 (40 equipos), según la siguiente tabla:

MODELO	CANTIDAD DE LINEAS	PLAN DE VOZ A OTRO OPERADOR	PLAN DE VOZ AL MISMO OPERADOR	PLAN DE DATOS	APLICACIONES
1	122	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado con 13 GB mínimo de alta velocidad	SMS y WhatsApp Ilimitados (voz, datos, texto, imágenes, video, archivos de audio, videollamadas) a nivel nacional. Otras aplicaciones ilimitadas que contemple el plan propuesto
2	40	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado con 13 GB mínimo de alta velocidad	SMS y WhatsApp Ilimitados (voz, datos, texto, imágenes, video, archivos de audio, videollamadas) a nivel nacional. Otras aplicaciones ilimitadas que contemple el plan propuesto

Modelo 1: 122 equipos

MODELO 1	CARACTERISTICAS
Categoría	Smartphone
Tecnología 2G	SI
Tecnología 3G	SI
Tecnología 4G	SI
Alerta Vibratoria	SI
Altavoz	SI

<sup>1</sup> En atención a la consulta n° 3, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>2</sup> En atención a la consulta n° 34, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

<CodUO - 143 - Correlativo>

<10/10/2023>

PAC: <2023>

SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL Y PLAN DE DATOS PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACION  
TRIBUTARIA

Batería	Tipo de Batería: Li-Ion <sup>3</sup> , Batería interna o integrada >= 5,000 mAh
Bluetooth	Versión v5.2 o superior
Cámara de Fotos	Flash led o flash: si
	Resolución >= 50MP +2MP+2MP
	Zoom digital: >=10x
Cámara de Video	Resolución: FHD (1920 x 1080) @30fps o superior
Cámara secundaria (Frontal)	Resolución: 13 megapíxeles o superior
Celular como MODEM	Si
Conectividad USB	USB Tipo-C
Forma de Teclado	QWERTY virtual
GPS	SI
Memoria del Teléfono	Interna: >= 128 GB
	Memoria RAM: >=4GB
Memoria Expandible	SI
Pantalla Interna	Resolución: >= 1080x2408
	Tamaño: >= 6.6"
	Tipo: Pantalla táctil
Peso	203 gr <=
Procesador	Octa – core
	Velocidad del procesador >= (2.4GHz, 2.0GHz)
Reproductor de música	SI
Sistema Operativo	Android 13 o superior
Wi – fi	SI >= 802.11 a/b/g/n/ac

Modelo 2: 40 equipos

MODELO 2	CARACTERISTICAS
Categoría	Smartphone
Tecnología 2G	SI
Tecnología 3G	SI
Tecnología 4G	SI
Alerta Vibratoria	SI
Altavoz	SI
Batería	Tipo de Batería: Li-Ion <sup>4</sup> , Batería interna o integrada >= 5,000 mAh



<sup>3</sup> En atención a la consulta n° 21, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>4</sup> En atención a la consulta n° 22, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

Bluetooth	Versión 5.3 o superior
Cámara de Fotos	Flash led o flash: si
	Resolución >= 48MP + 8MP+5MP
	Zoom digital: >= 10x
Cámara de Video	Resolución >= UHD 4K (3840 x 2160)
Cámara secundaria (Frontal)	Resolución: 13 megapíxeles o superior
Celular como MODEM	SI
Conectividad USB	USB Tipo-C
Forma de Teclado	QWERTY virtual
GPS	SI
Memoria del Teléfono	Interna: >= 128 GB
	Memoria RAM: >=6 GB
Memoria Expandible	SI
Pantalla Interna	Resolución: >= 1080X2340 (FHD)
	Tamaño: >= 6.6"
	Tipo: Pantalla táctil
Peso	200 gr <=
Procesador	Octa – core o MediaTek
	Velocidad >= (2.6 GHz, 2GHz)
Reproductor de música	SI
Sistema Operativo	Android 12 o superior
Wi – fi	SI >= 802.11 a/b/g/n/ac

4.2.2. Cada equipo móvil ofertado en cada uno de los modelos deberá contar con los siguientes accesorios como mínimo:

- Cable USB.
- Cargador de la misma marca del equipo móvil.
- Carcasa y protector de pantalla de cerámico.

Se precisa que, si algún accesorio no viene dentro del pack, estos podrán ofrecerse fuera de estos y podrán ser genéricos.

#### 4.3. RENOVACION DE EQUIPOS.

4.3.1. El contratista se obliga a renovar los equipos móviles de forma anual por otros equipos móviles de características técnicas similares<sup>5</sup> versión mejorada o superiores al alquilado, acorde a lo que ofrezca el mercado en ese momento. El representante del Área Funcional de Servicios Administrativos coordinará con el gestor de servicio la entrega de los equipos móviles nuevos y posteriormente la devolución de los equipos antiguos. La renovación también aplica para los accesorios.

4.3.2. El contratista para la firma de contrato proporcionará el nombre completo del gestor de servicio, así como su correo electrónico y número móvil de contacto.

<sup>5</sup> En atención a la consulta n° 29, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C



4.3.3. Para la entrega de los equipos móviles en el primer año de servicio, la antigüedad será no mayor a 12 meses al de su lanzamiento o ser el último lanzamiento en el mercado nacional, contabilizado hasta la convocatoria del presente procedimiento de selección. A partir del segundo año de servicio, la antigüedad de los equipos será no mayor a 07 12<sup>6</sup> meses o ser el último lanzamiento en el mercado nacional, hasta a la fecha de renovación de equipos.

4.3.4. La devolución durante el periodo del servicio contempla solo la entrega del equipo móvil. La devolución de los equipos móviles será posterior a cada renovación y/o culminado el contrato<sup>7</sup>. Todos los accesorios (cable USB, cargador, audífonos, carcasa y protector de pantalla, entre otros) al contar con garantía de 3 meses y ser accesorios consumibles no forman parte de la devolución.

#### **4.4. SERVICIO TECNICO PARA LOS EQUIPOS MOVILES.**

4.4.1. El contratista asumirá el costo por el servicio de reparación de los equipos móviles cuando sea ocasionado por desprogramación, defectos o fallas de fabricación, y no hayan sido generadas por mal uso de los usuarios durante la ejecución del contrato, siempre y cuando el equipo móvil se encuentre dentro de la garantía. Para efectuar el cambio de cada equipo, el contratista deberá proporcionar un equipo móvil en préstamo de iguales o similares características para evitar la pérdida de comunicación móvil el cual deberá ser entregado el mismo día de ser internado el equipo averiado a servicio técnico para su diagnóstico y reparación. El recojo del equipo para reparación por parte del contratista deberá efectuarse en las instalaciones del SAT (servicio delivery), los cuales se encuentra detallados en el numeral 4.1.3 y previa coordinación con el representante del Área Funcional de Servicios Administrativos.

4.4.2. En el caso que el equipo móvil presente 3 fallas de origen diferente o similar durante un lapso de tiempo de 60 días dentro de la garantía del equipo, previo internamiento y revisión del soporte técnico del contratista, este deberá de ser reemplazado por un equipo nuevo de similares características asociadas al perfil, sin que esto ocasione costo alguno para el SAT.

4.4.3. El servicio de entrega de equipo en préstamo por reparación o el reemplazo de equipo en caso de 3 fallas de origen, deberá efectuarse en las instalaciones del SAT (servicio delivery), los cuales se encuentra detallados en el numeral 4.1.3.

4.4.4. El contratista deberá proveer un equipo móvil de contingencia por cada gama en calidad de backup sin costo alguno para la entidad, los cuales serán de las mismas características técnicas y proporcionados a la entidad en la primera entrega de equipos, con la finalidad de cumplir con el requerimiento de proporcionar un equipo en préstamo para evitar la pérdida de comunicación móvil mientras dure el diagnóstico y/o reparación por parte del contratista. La entidad se encargará de distribuirlos.

4.4.5. Para la imputación de responsabilidades por la existencia de daños irreparables en los equipos, se evaluará previamente si esta deberá recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que el referido daño fue originado por el uso negligente imputable al usuario, será la Entidad quien a través del usuario a quien se le asigne el equipo móvil, asumirá los costos adicionales por la mencionada contingencia.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> En atención a la consulta n° 13, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>7</sup> En atención a la consulta n° 12, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

<sup>8</sup> En atención a la consulta n° 11, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



**4.5. REPOSICION DE EQUIPOS MOVILES.**

- 4.5.1. El contratista se obliga a realizar la reposición de los equipos móviles y/o sim cards en caso de pérdida o robo. El usuario del equipo móvil del SAT que incurra en esta situación deberá presentar la denuncia policial correspondiente y presentar dicha denuncia en original al representante del Área Funcional de Servicios Administrativos. Cabe precisar que el SAT a través del representante del Área Funcional de Servicios Administrativos, será quién enviará el correo electrónico al gestor de servicio del contratista, adjuntando la denuncia policial.
- 4.5.2. El contratista realizará la reposición del equipo móvil y/o sim card en el plazo de dos (02) días hábiles, previa confirmación de la cancelación del costo de reposición por parte del usuario del equipo móvil adjuntando el comprobante de pago. Para lo cual el gestor de servicio del contratista deberá de proporcionar el monto que corresponde y el número de CCI para el abono correspondiente. Los equipos móviles por reposición deberán ser nuevos.
- 4.5.3. El postor adjudicado en la etapa de suscripción del contrato, fijará un cuadro de costo de reposición de los equipos móviles y/o sim card, debiendo considerar dicho costo de manera escalonada de acuerdo al tiempo de uso del equipo móvil. Estos costos deberán ser razonables y estar acorde con los precios del mercado.
- 4.5.4. Este costo escalonado presentado en la etapa de suscripción del contrato también aplicará para los casos de conservar un equipo en la etapa de renovación.
- 4.5.5. El servicio de reposición del equipo móvil y/o sim card deberá efectuarse en las instalaciones del SAT (servicio delivery), los cuales se encuentra ubicados en el numeral 4.1.3, del presente documento, previa coordinación con el representante del Área Funcional de Servicios Administrativos.
- 4.5.6. En el caso de daño irreparable en el equipo móvil, El contratista deberá reponer el equipo móvil con las mismas características o superior, en el plazo de dos (02) días hábiles, luego del pago realizado, de acuerdo al cuadro de costo de reposición de los equipos móviles y/o sim card.<sup>9</sup>

**4.6. ADMINISTRACION DE EQUIPOS MOVILES.**

- 4.6.1. El contratista debe brindar e instalar una aplicación (directorio telefónico del SAT) y una herramienta de administración en todos los equipos móviles.
- 4.6.2. En la aplicación directorio telefónico del SAT, se deberá de registrar todas las líneas contratadas, detallando el nombre del usuario que tiene asignado el equipo movil.
- 4.6.3. La instalación de la aplicación y la herramienta de administración, será en coordinación entre el gestor de servicio y el representante del Área Funcional de Servicios Administrativos.
- 4.6.4. El contratista deberá entregar al SAT los equipos móviles debidamente configurados, que incluyan la instalación del aplicativo que tenga la función de directorio telefónico donde se registren todas las líneas contratadas y la herramienta de administración, cuya capacitación para el uso del mismo podrá ser en modalidad presencial o virtual, en un plazo máximo de 3 días hábiles de comunicado por el representante del Área Funcional de Servicios Administrativos.

<sup>9</sup> En atención a la consulta n° 11, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

4.6.5. El contratista deberá de considerar el mantenimiento y las actualizaciones y/o modificaciones en el aplicativo móvil que puedan surgir a consecuencia de nuevas versiones del sistema operativo sin que estas afecten sus funcionalidades iniciales durante la vigencia el contrato, el mismo que deberá ser realizado sin afectar el servicio, y el cual será comunicado con dos (02) días de anticipación al representante del Área Funcional de Servicios Administrativos de la Gerencia de Administración.

4.6.6. La herramienta de administración debe permitir como mínimo lo siguiente:

- Inventario de información relevante del equipo móvil como IMEI, marca, modelo y número de línea, como mínimo.
- Instalación de aplicaciones.
- Bloqueo del equipo móvil en forma remota.
- Restablecimiento del equipo móvil a modo fábrica.
- Geolocalizar los dispositivos (ultima ubicación y ultima conexión, hasta cuando este equipo estuvo encendido, con GPS activo y conectado a una red de datos por última vez).
- Impedimento de acceder a la información del equipo móvil ante siniestros, considerando las siguientes acciones:
  - De manera preventiva: aplicando política de contraseña para los dispositivos.
  - De manera correctiva: restablecimiento de dispositivo a modo fábrica o bloqueo del dispositivo mediante reseteo de la contraseña.

#### **4.7. COBERTURA DEL SERVICIO.**

4.7.1. El contratista deberá brindar la cobertura del servicio de telefonía móvil (voz y datos) en todas las ciudades a nivel nacional según la cobertura reportada en la página web del ente regulador OSIPTEL.

4.7.2. La cobertura que se solicita es OUTDOOR conforme a los parámetros de OSIPTEL, para todos los locales del SAT.

#### **4.8. SERVICIO DE ROAMING.**

4.8.1. No se activará el servicio roaming para ninguno de los modelos de los equipos móviles contratados.

4.8.2. Deberá bloquearse el equipo móvil, tanto para llamadas como para uso de datos, cuando se encuentre fuera del territorio nacional.

#### **4.9. CONDICIONES DEL SERVICIO.**

4.9.1. Para todos los modelos de equipos móviles, se excluye las llamadas a teléfonos satelitales y rurales a nivel nacional y fuera del territorio nacional, además deberá de estar restringido todo tipo de llamadas internacionales para todos los equipos móviles.

4.9.2. El contratista deberá proporcionar al representante del Área Funcional de Servicios Administrativos un acceso web en Línea, para:

- Consultar el detalle de saldo y consumo de las líneas.
- Consumo de minutos en el plan elegido.





- 4.9.3. Se mantendrán los números de las líneas móviles actualmente utilizados por el SAT, de acuerdo al Reglamento de Portabilidad Numérica de los Servicios Públicos Móviles. Asimismo, de efectuarse la portabilidad numérica, el contratista deberá realizar dicha gestión dentro de los 10 días calendarios establecido en el numeral VII del presente documento.
- 4.9.4. En caso el SAT requiera la activación o desactivación de algún tipo de servicio, estará a cargo del gestor de servicio dicha gestión y se realizará cada vez que se estime conveniente y sin costo adicional (en lo referente a la acción de activar o desactivar). La solicitud se hará a través de una comunicación escrita o por correo electrónico por el representante del Área Funcional de Servicios Administrativos del SAT.
- 4.9.5. El contratista deberá de restringir envíos de mensajes y llamadas de valor agregado tales como (horóscopos, concursos, etc.), que generen un costo adicional al servicio, los cuales no serán asumidos por el SAT.
- 4.9.6. El SAT podrá solicitar mediante la suscripción de una adenda al contrato la disminución o incorporación de nuevas líneas y equipos adicionales a los contratados con las mismas características técnicas de las líneas contratadas y manteniendo las mismas condiciones económicas pactadas en la contratación, la cual se realizará de conformidad con el Artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones N°30225.
- 4.9.7. El servicio de telefonía móvil contratado deberá estar activo los 365 días del año las 24 horas del día.
- 4.10. GARANTIA.**
- 4.10.1. La garantía será de 12 meses para los equipos móviles, contados a partir de la entrega de los equipos; 3 meses para los accesorios, aplicables también para la renovación. Dicha garantía deberá cubrir reparaciones y/o cambio de los equipos, por fallas de operación y/o fabricación, sin costo alguno, el cual será reemplazado en un plazo de dos (02) días hábiles, luego de emitido el informe técnico por parte del Contratista<sup>10</sup> ~~de comunicado al gestor del servicio del contratista.~~
- 4.10.2. Cabe mencionar, que la garantía excluye uso anormal o contrario a lo indicado en el manual y/o accidentes y/o ingreso de líquido y/o manipulación o golpes; sin perjuicio de ello, el contratista aceptará realizar el arreglo del equipo móvil asumiendo el costo de la reparación el usuario a quien se le asignó el equipo, para lo cual el contratista deberá de presentar un informe técnico al SAT, detallando el problema encontrado en el equipo móvil, en un plazo máximo de tres días (03) hábiles, de internado el equipo, además de proporcionar el monto que corresponde por la reparación y el número de CCI para el abono correspondiente.
- 4.10.3. Para la imputación de responsabilidades por la existencia de daños irreparables en los equipos, se evaluará previamente si esta deberá recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que el referido daño fue originado por el uso negligente imputable al usuario, será la Entidad quien a través del usuario a quien se le asignó el equipo móvil asumirá los costos adicionales por la mencionada contingencia, para lo cual el contratista deberá de presentar un informe técnico al SAT, detallando el problema encontrado en el equipo móvil, en un plazo máximo de tres días (03) hábiles, de internado el equipo.<sup>11</sup>
- 4.11. CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE.**

<sup>10</sup> En atención a la consulta n° 31, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>11</sup> En atención a la consulta n° 11, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



4.11.1. El contratista deberá de contar con un centro de atención de llamadas disponible las 24 horas por los 7 días de la semana, durante el plazo de ejecución del servicio, al cual se dirigirán todas las solicitudes, consultas y reclamos, cuando se encuentre fuera del horario establecido para el gestor de servicio.

4.11.2. Este servicio es distinto al gestor de servicio requerido, el cual atenderá todas las solicitudes, consultas y reclamos del SAT, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 18:00 horas.

#### **4.12. ATENCION DE AVERIAS.**

4.12.1. Se entenderá como avería a una interrupción parcial o total del servicio de comunicación, así como a un decremento en la calidad del mismo.

4.12.2. El contratista debe garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos brindados durante el periodo de ejecución del servicio.

4.12.3. El tiempo de atención para la solicitud de información técnica o administrativa será de 2 días calendarios como máximo, este tiempo serán contados desde que el SAT reporta a través de correo electrónico (o teléfono) al gestor de servicio y la generación del ticket de atención correspondiente hasta el cierre del ticket por parte del contratista vía correo electrónico.

4.12.4. El tiempo de entrega del equipo en préstamo por reparación será de 3 días hábiles como máximo, este tiempo será contado desde emitido el reporte técnico donde se declara la necesidad de cambio o reparación<sup>12</sup> ~~que el SAT reporta a través de correo electrónico (o teléfono) y la generación el ticket correspondiente hasta el cierre del ticket por parte del contratista vía correo electrónico.~~

4.12.5. El tiempo de reemplazo de equipo por 3 fallas de origen será de 2 días hábiles como máximo, este tiempo será contado una vez emitido el informe técnico ~~desde que el SAT reporta a través de correo electrónico (o teléfono) y la generación el ticket correspondiente hasta el cierre del ticket por parte del contratista vía correo electrónico.~~<sup>13</sup>

#### **4.13. SUBCONTRATACIÓN**

Queda prohibida la subcontratación en aquellas prestaciones que se consideren como esenciales que son parte del objeto principal del servicio, el cual corresponde al servicio de líneas telefónicas. Para el resto de servicios no esenciales se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **4.14. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN**

El Contratista se compromete a cumplir lo siguiente:

- La declaración y garantía de no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.
- Conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad

<sup>12</sup> En atención a la consulta n° 36, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>13</sup> En atención a la consulta n° 33, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

- i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

#### **4.15. CONFIDENCIALIDAD**

El contratista se compromete a guardar la más absoluta reserva de la información relacionada a la implementación y prestación del servicio, a fin de garantizar la seguridad e integridad de los procesos, programas, datos e información perteneciente al SAT. así como a no violar la confidencialidad, seguridad y propiedad de los archivos, programas y sistemas de aplicación, absteniéndose, a efectuar cualquier tipo de cambio, transacción, modificación y adición de información a los archivos, programas y sistemas de aplicación, no pudiendo facilitar a terceros, bajo ningún concepto, información alguna, sin la respectiva autorización del SAT.

Se precisa que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público.
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor.
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto.
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato.
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o.
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

#### **V. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (\*)**

No aplica

#### **VI. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL**

1. 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.
2. Contar con RNP vigente.
3. No tener impedimento para contratar con el estado.
4. Condiciones de los consorcios:

De conformidad con el numeral 49.5 del artículo 49 del Reglamento y DIRECTIVA N° 005-2019-OSCE/CD "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", se incluye lo siguiente:

- El número máximo de consorciados será de dos (02) integrantes.
- El porcentaje mínimo de participación de cada consorciado será de treinta por ciento (30 %).
- El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, será de setenta por ciento (70%).



## VII. PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato para la entrega de los equipos móviles y accesorios, configuración de los equipos e instalación del directorio telefónico del SAT y herramienta de administración, siendo el sustento de cumplimiento mediante un acta de entrega, configuración de los equipos e instalación del directorio y herramienta de administración, suscrito entre el Responsable del Área funcional de Servicios Administrativos y el Representante Comercial del Contratista.

El plazo de ejecución será de mil noventa y cinco (1095) días calendario, e iniciará el mismo día de su activación, fecha que estará detallada en el acta de activación del servicio, independientemente de la fecha de suscripción de dicho documento por parte de la Entidad y el Representante Comercial del Contratista.

Los equipos serán entregados y configurados en la oficina del Área Funcional de Servicios Administrativos ubicado en la Sede Central del SAT, Jr. Camaná n°370, Cercado de Lima en el horario de 08:00 a.m. hasta las 17.00 horas, se brindará las facilidades de espacio respectivo para el desarrollo de dicha actividad. Siendo necesario que el contratista cuente con su propia conexión red wifi, para culminar la configuración de las herramientas respectivas.

## VIII. GARANTÍA

El Contratista deberá de contar con una garantía para todos los equipos móviles, la cual será mínimo de 12 meses, contados a partir de la entrega de los equipos y para los accesorios será de 03 meses, aplicable también para la renovación.

Dicha garantía deberá cubrir reparaciones y/o cambio de los equipos por fallas de operación y/o fabricación y/o accesorios, sin costo alguno. Debiendo de ser reemplazados dentro de un plazo de dos (02) días hábiles, de comunicado por el Área Funcional de Servicios Administrativos al Contratista.

Las líneas móviles deberán brindar la garantía de pertenecer a una red privada móvil (red interna) sin restricciones y manteniendo una señal nítida, sin cortes a todo destino local y nacional, cumpliendo las normas en materia de comunicaciones.

## IX. ENTREGABLES

1. El Contratista deberá proporcionar al Área Funcional de Servicios Administrativos para la firma del acta de activación del servicio, un archivo en medio digital en MS Excel, la relación de equipos móviles entregados, en el cual detallará: número del móvil, IMEI y modelo del equipo.
2. El contratista deberá presentar para la conformidad mensual, a través de mesa de partes de la Entidad (física o virtual) dirigido al área usuaria (Gerencia de Administración // Área Funcional de Servicios Administrativos)<sup>14</sup>, el reporte de consumo mensual en MS Excel de todos los equipos móviles, el cual deberá de contener en el encabezado lo siguiente: N° móvil de origen, fecha, hora de inicio, hora de fin, país, N° móvil de destino, consumo, tipo de servicio (voz, datos, sms), operador destino y tipo de llamada (saliente o entrante), en un plazo máximo de 10 días calendarios luego de culminado el periodo mensual<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> En atención a la consulta n° 27, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>15</sup> En atención a la consulta n° 15, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

## X. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será brindada por la Gerencia de Administración previo V°B del Área Funcional de Servicios Administrativos y de acuerdo a lo establecido en el Artículo n° 168 del Reglamento de la Ley n° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.

## XI. PENALIDAD POR MORA

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 fórmula establecida en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Ley n°30225.

## XII. OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA

Tomando en consideración el Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se consideraran las siguientes penalidades:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
4	<del>Por no renovar los equipos móviles de forma anual, por otros de características técnicas similares o superiores, computados a partir del día siguiente de la firma del acta de activación del servicio.<sup>16</sup></del>	<del>2 % de la UIT por cada día de retraso y por cada equipo.</del>	<del>El Representante del Área Funcional de Servicios Administrativos, comunicará vía correo electrónico el incumplimiento en la renovación de los equipos móviles al gestor de servicio del contratista.</del>
2	<del>Cuando los equipos móviles renovados no cumplen con las características técnicas similares o superiores.<sup>17</sup></del>	<del>2 % de la UIT por cada equipo y día de retraso</del>	<del>El Representante del Área Funcional de Servicios Administrativos, comunicará vía correo electrónico el incumplimiento en la renovación de los equipos móviles al gestor de servicio del contratista.</del>
3	Por no reponer el equipo móvil y/o sim card, en caso de pérdida o robo en dos (02) días hábiles, previa confirmación de la cancelación del costo de reposición, adjuntando el comprobante de pago.	2% de la UIT por cada día de retraso	El Representante del Área Funcional de Servicios Administrativos, comunicará vía correo electrónico el incumplimiento en la reposición de los equipos móviles y/o sim card.
4	Por no entregar el equipo móvil, en el caso de reparación, en el plazo de 3 días hábiles como	2% de la UIT por cada día de retraso	El Representante del Área Funcional de Servicios Administrativos, comunicará vía correo electrónico la

<sup>16</sup> En atención a la consulta n° 16, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>17</sup> En atención a la consulta n° 16, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C



	máximo, desde emitido el reporte técnico donde se declara la necesidad de cambio o reparación <sup>18</sup> <del>que el SAT reportó a través de correo electrónico (o teléfono) y la generación del ticket.</del>		demora en la reposición del equipo al gestor de servicio del contratista.
--	---	--	---

### XIII. FORMA DE PAGO

El pago del servicio se realizará de manera mensual, en moneda nacional, previa conformidad de la Gerencia de Administración y V°B del Área Funcional de Servicios Administrativos, una vez culminado el servicio para lo cual El Contratista deberá de presentar los siguientes documentos:

- Comprobante de pago ~~Factura electrónica~~<sup>19</sup> posterior a la conformidad del servicio, en el cual se detalle el período del servicio y el objeto del contrato.
- Reporte de consumo mensual en MS Excel de todos los equipos móviles, el cual deberá de contener en el encabezado lo siguiente: N° móvil de origen, fecha, hora de inicio, hora de fin, país, N° móvil de destino, consumo, tipo de servicio (voz, datos, sms), operador destino y tipo de llamada (saliente o entrante).

En caso que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del contrato.

El monto de facturación mensual comprenderá los ajustes por concepto de bloqueo de línea (por pérdida, robo o suspensión del servicio) solicitados por la Entidad, pudiendo ser el monto a facturar distintos al que se pactó como pago mensual.

El pago se efectuará mediante el respectivo abono en la cuenta bancaria individual de El Contratista, dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del servicio, según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Ley n°30225.

~~El correo electrónico al cual se debe remitir las facturas/recibos electrónicos de manera mensual por el servicio contratado: rosgarcia@sat.gob.pe y salca@sat.gob.pe.~~ El comprobante de pago se debe presentar al Área Funcional de Logística de la Entidad, sito en Jr. Camaná N°370- Noveno Piso – Cercado de Lima en el horario de atención, si el comprobante de pago es electrónico se podrá remitir mediante correo electrónico al Área Funcional de Logística de la Entidad, previa coordinación con dicha área.<sup>20</sup>

### XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo máximo de responsabilidad del Contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por el SAT (artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado).

<sup>18</sup> En atención a la consulta n° 36, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>19</sup> En atención a la consulta n° 37, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C

<sup>20</sup> En atención a la consulta n° 27, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C



*[Firma manuscrita]*

### XV. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN (\*)

#### A CAPACIDAD LEGAL

##### HABILITACIÓN

##### Requisitos:

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.

##### Importante

*De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.*

##### Acreditación:

Copia simple legible de la autorización por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para brindar el servicio telefonía móvil en el Perú, aprobado por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente.

##### Importante

*En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.*

#### C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

##### Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a 1'500,000.00 (Un millón quinientos 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Telefonía móvil.
- Comunicación móvil.





- Servicio de internet Móvil, ~~Servicio de Transmisión de datos, Servicio de acceso a internet.~~<sup>21</sup>

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 pago<sup>22</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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 N° 8** 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 que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

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 N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

**Importante**



<sup>21</sup> En atención a la observación n° 39, formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

<sup>22</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

*"... 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".*

**SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL Y PLAN DE DATOS PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

- 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.
- En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

**ÁREA USUARIA SOLICITANTE:**

**GERENCIA DE ADMINISTRACION / AREA FUNCIONAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

  
**FIRMA Y SELLO  
ELABORADOR**

NOMBRE: FRANCISCO MECHATO NUÑEZ  
CARGO / ROL: RESPONSABLE DEL AREA FUNCIONAL DE  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

  
**FIRMA Y SELLO  
GERENTE U.O.**

NOMBRE: CARMINA CARRERA AMAYA  
CARGO / ROL: GERENTE DE ADMINISTRACION.

**Notas:- Revisar "Instructivo para Elaborar Términos de Referencia".**

- En caso se requiera de la conformidad del responsable de una Oficina, Gerencia o Área Funcional especializada, tales como Imagen Institucional, Informática, Administración, A.F. de Gestión de Operaciones, A.F. de Servicios Administrativos, u otra, **éste deberá colocar su V\*B\* en el formato.**
- (\*) En caso no sea aplicable, colocar debajo "No aplica".