

**REQUERIMIENTO**

DESCRIPCIÓN	N°	DETALLE
Centro de Costo Responsable	OGTI	Oficina General de Tecnología de la Información
Categoría	APNOP	APNOP
Actividad	5001204	Gestión de la Oficina General de Tecnología de la Información
Tarea	T-07	Realizar el seguimiento y monitoreo a la infraestructura tecnológica en el Ministerio de Ambiente.
Acción	3.2	Gestionar y supervisar el servicio de internet e interconexión del Centro de Datos y Sedes del MINAM
Fuente de Financiamiento	RO	Recursos Ordinarios
Meta	0071	Oficina General de Tecnología de la Información

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación del Servicio de Telefonía móvil para el Ministerio del Ambiente

2. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

El Ministerio del Ambiente es un organismo público que tiene por misión “Asegurar el uso sostenible, la conservación de los recursos naturales y la calidad ambiental en beneficio de las personas y el entorno de manera normativa, efectiva, descentralizada y articulada con las organizaciones públicas y privadas y la sociedad civil, en el marco del crecimiento verde y la gobernanza ambiental”.

El requerimiento formulado tiene por finalidad pública, disponer del servicio de telefonía móvil y plan de datos, debiendo ser un servicio que permita facilitar el desarrollo de las funciones de los servidores de la entidad como herramienta de comunicación que apoye sus labores con la asistencia de una comunicación rápida, permanente y de calidad.

En ese sentido, la contratación de este servicio garantizará la comunicación de telefonía y acceso a internet en el lugar donde se encuentren, manteniendo la comunicación telefónica inmediata y permanente con las entidades e instituciones del Estado, empresas proveedoras y ciudadanos, elevando los niveles de productividad y satisfacción de los usuarios de la entidad.

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

El servicio está conformado por lo siguiente:

Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de Medida
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE	1	Servicio



4. BASE LEGAL

- TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 138-2012-CD-OSIPTEL y demás normas regulatorias vigentes.
- Decreto Ley N° 26096 y demás normas regulatorias vigentes.
- Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01

5. ANTECEDENTES

El Ministerio del Ambiente, es la Autoridad Ambiental Nacional y ente del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, el cual genera y promueve el uso de instrumentos o medios operativos diseñados normados y aplicados para efectivizar el cumplimiento de la Política Ambiental.

Cabe señalar que el Ministerio del Ambiente, cuenta actualmente con un servicio de telefonía móvil y plan de datos, establecido bajo el Contrato N°004-2022-MINAM/OGA, con una vigencia de 36 meses.

Este servicio permite a los funcionarios y usuarios del Ministerio del Ambiente mantener comunicación eficiente y acceso a internet móvil desde cualquier ubicación, facilitando el intercambio ágil de información mediante un plan de datos vigente hasta el 27 de julio de 2025.

En ese sentido, con el fin de garantizar la continuidad operativa de las comunicaciones institucionales, se hace necesario contratar un nuevo servicio de telefonía móvil que asegure la conectividad del servicio de telefonía móvil y acceso a internet para los servidores del MINAM, independientemente de su ubicación geográfica.

6. OBJETO DE LA CONTRATACION

Los objetivos de la contratación del mencionado servicio son los siguientes:

6.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar la continuidad del servicio de telefonía móvil y acceso a internet para los funcionarios del MINAM, mediante la contratación de un nuevo plan de datos y líneas telefónicas que permitan la comunicación institucional eficiente, el intercambio de información en tiempo real y la conectividad móvil en cualquier ubicación.

6.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Contar con una óptima comunicación de telefonía móvil dentro y fuera del Ministerio del Ambiente, en todas sus variantes que permita la comunicación: celular a celular, celular a fijo, larga distancia nacional, larga distancia internacional, telefonía y servicios de emergencia.



- Contar con una óptima comunicación móvil (dentro de las condiciones de calidad de voz existentes reguladas por OSIPTEL), que garantice la comunicación entre los servidores, ciudadanos, entidades e instituciones del Estado.
- Elevar los niveles de productividad y satisfacción de los usuarios.

7. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

7.1 MODALIDAD DE PAGO

La modalidad de pago será SUMA ALZADA.

7.2 SISTEMA DE ENTREGA

No aplica

7.3 PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.1 Plazo de entrega de los equipos

Máximo diez (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato. Se emitirá y suscribirá una **“Acta Entrega de equipos”**.

7.3.2 Plazo de actualización y preparación de terminales

Máximo tres (3) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la firma de la **“Acta Entrega de equipos”**. Se emitirá y suscribirá el **“Acta de Actualización y Preparación de Terminales”**.

7.3.3 Plazo de Portabilidad del servicio

Máximo tres (3) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la firma del **“Acta de Actualización y Preparación de Terminales”**. Se emitirá y suscribirá el **“Acta de portabilidad del servicio”**

7.3.4 Plazo de activación e inicio¹ de servicio

Máximo un (1) día calendario contabilizado a partir del día siguiente de la firma del **“Acta de portabilidad del servicio”**. Se emitirá y suscribirá el **“Acta de Activación e Inicio del Servicio”**.

7.3.5 Plazo de ejecución del servicio

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestan en el plazo de setecientos treinta (730) días calendario; contados a partir de la suscripción del **“Acta de Activación e Inicio del Servicio”**.

¹ Absolución de las consultas N° 11, 27, 28 y 38 (N° de orden del pliego) formuladas por el participante América Móvil del Perú S.A.C.



7.4 LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio se presta en la Av. Antonio Miroquesada 425, Magdalena del Mar, Lima – Perú

7.5 ADELANTOS

No corresponde

7.6 PENALIDADES

7.6.1 PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

7.6.2 OTRAS PENALIDADES

Adicionalmente la penalidad por mora, se aplican las siguientes penalidades:

Otras Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
1	Incumplimiento del plazo de prestación del servicio indicado en los numerales del 7.3.1 al 7.3.4 ² de los términos de referencia	10% de la UIT por cada día de atraso	Informe Técnico emitido por el área usuaria
2	Retraso en la presentación del informe mensual de servicio señalado en el numeral 9.1 de los términos de referencia.	5% de la UIT por cada día de atraso.	Informe Técnico emitido por el área usuaria
3	Incumplimiento en el tiempo de respuesta y atención de las atenciones indicadas en el numeral 10.7 de los términos de referencia.	5% de la UIT por cada hora de atraso	Informe Técnico emitido por el área usuaria
4	Por no contar con seguro SCTR vigente durante el servicio indicado en el numeral 10.9 de los términos de referencia	0.5 % de la UIT por cada personal	Informe Técnico emitido por el área usuaria
5	Retraso de la presentación del plan de trabajo indicado en el numeral 10.8 de los términos de referencia	5% de la UIT por cada día de atraso	Informe Técnico emitido por el área usuaria

UIT vigente al monto de la aplicación de la penalidad

² Absolución de las observaciones N°14 y 29 (N° de orden del pliego) formuladas por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C. y la consulta N° 105 (N° de orden del pliego) formulada por el del participante ENTEL PERU S.A.

7.7 SUBCONTRATACION

El contratista puede subcontratar hasta un máximo del 40% del monto del contrato vigente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 108 del Reglamento.

Se consideran prestaciones esenciales que no pueden ser materia de subcontratación las siguientes:

- Las prestaciones a su cargo como red privada corporativa, minutos todo destino (nacional), transmisión de datos, SMS.

7.8 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado y arbitraje.

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje: Centro de Análisis y Resolución de conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú o el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima o el Centro de Arbitraje Marc Perú.

8. FORMA DE PAGO

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

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

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realiza, a quien corresponda, de acuerdo con lo que se indique en el contrato de consorcio.

La entidad contratante realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos de forma mensual.

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

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Oficina General de Tecnologías de la Información previo informe del Técnico de telecomunicaciones de la UFIT.
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante a través de:



Atención en mesa de partes presencial: Se realiza en Av. Antonio Miroquesada (ex Juan de Aliaga) 425 – 1º Piso, Magdalena del Mar, en el horario: de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas. La documentación ingresada con posterioridad será registrada el día hábil siguiente o

Atención no presencial: Se realiza a través del aplicativo:

<https://app.minam.gob.pe/ceropapel> el cual se encuentra activo las 24 horas de los 7 días de la semana, para el registro y envío de documentos. Los documentos registrados y enviados entre las 00:00 horas y las 23:59 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día.

Los montos por la prestación del servicio y otros conceptos deben ser expresados en soles, se aceptará el ciclo de facturación que asigne el contratista, el cual será el más cercano a la fecha de activación del servicio.

Sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso de 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 incluirá un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que presentara también con el ultimo recibo que se emita en el marco del contrato.

9. ENTREGABLE DEL SERVICIO

9.1 INFORME MENSUAL DE SERVICIO

El CONTRATISTA deberá presentar de manera mensual, hasta los cinco (5) días calendarios posteriores al mes, el informe técnico, el cual contemple los siguientes puntos:

- ✓ Reporte de llamadas de cada número telefónico, deberá tener. Para el tráfico de llamadas: el número de línea, número de línea llamado, tipo de llamada (saliente o entrante), duración de la llamada, hora de inicio (u hora de llamada) y fecha.
- ✓ Reporte de consumo de datos de cada número telefónico, deberá tener. Para el tráfico de datos: el número de línea, consumo de MB o en KB, la hora y fecha. Opcionalmente, podrá diferenciar el tipo de destino: navegación, redes sociales, etc.
- ✓ Reportes Estadísticos por tipo de requerimiento e incidente
- ✓ Reportes de los tiempos de atención de los requerimientos.

Solo para el primer mes de servicio, adicionalmente el contratista deberá presentar el Informe final de implementación de servicio de telefonía móvil, el cual, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Acta de Entrega de equipos
- ✓ Acta de Actualización y Preparación de Terminales
- ✓ Acta de portabilidad del servicio
- ✓ Acta de **Activación e³** Inicio del Servicio

³ Absolución de las consultas N° 11, 27, 28 y 38 (N° de orden del pliego) formuladas por el del participante América Móvil del Perú S.A.C



El Informe final de implementación de servicio de telefonía móvil deberá contener la siguiente estructura:

- Índice
- Introducción
- Antecedentes
- Objetivos
- Detalles de las actividades desarrolladas
- Pruebas o test de señal de nueva cobertura para los equipos móvil.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.

Todo entregable y/o informe requerido en el presente término de referencia, puede ser presentado de 2 maneras:

Atención en mesa de partes presencial: en Av. Antonio Miroquesada (ex Juan de Aliaga) 425 – 1º Piso, Magdalena del Mar, en el horario: de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas. La documentación ingresada con posterioridad será registrada el día hábil siguiente o

Atención no presencial: Se realiza a través del aplicativo:

<https://app.minam.gob.pe/ceropapel> el cual se encuentra activo las 24 horas de los 7 días de la semana, para el registro y envío de documentos. Los documentos registrados y enviados entre las 00:00 horas y las 23:59 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día.

Para la presentación presencial se deberán entregar dos (02) ejemplares físicos y (02) ejemplares digitalizados en formato word, almacenados en algún tipo de medio magnético como USB, CD, Disco Duro

Para la presentación no presencial se debe cargar al aplicativo un (01) ejemplar digitalizado en formato Word o [en el formato que sea permitido por el portal web](#)⁴.

10. TERMINOS DE REFERENCIA

10.1 CARACTERISTIAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

- 10.1.1 El Ministerio del Ambiente, requiere la contratación del servicio de telefonía móvil y plan de datos, que incluye equipos celulares bajo la modalidad de alquiler; así mismo, los equipos móviles deberán ser nuevos y deberán cumplir las características descritas en el **Anexo N° 01**.
- 10.1.2 El **CONTRATISTA** deberá incluir minutos a todo destino ilimitados, con líneas que podrán realizar llamadas a todo destino fijo o móvil a nivel nacional (no incluye llamadas a teléfonos rurales y satelitales).

⁴ Absolución de la Consulta N°36 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



- 10.1.3 El **CONTRATISTA** deberá incluir llamadas a destinos internacionales en los minutos a todo destino, el postor ganador de la buena pro deberá indicar los destinos fijos y móviles “LDI incluidos”, mediante declaración jurada presentada al momento del perfeccionamiento del contrato; asimismo señalará los destinos internacionales que por razones de tipo y costo de interconexión no sean posible de incluir, detallando los costos y tarifas asociados para llamadas a cada destino internacional por tipo; [según el plan ofertado por el postor ganador de la buena pro⁵](#).
- 10.1.4 El **CONTRATISTA** deberá incluir las tarifas del servicio o plan tarifario asociado a cada línea, no se deberá generar consumos adicionales, sean por tráfico de voz o datos, salvo que el contacto autorizado por la entidad lo solicite mediante los canales definidos al servicio postventa.
- 10.1.5 El **CONTRATISTA** no deberá incluir cobros adicionales por concepto de topes de llamadas o similares o ajustar por concepto de bloqueo de línea (por pérdida, robo o suspensión del servicio), para lo cual el servicio de postventa y el contacto autorizado del Ministerio del Ambiente deberán hacer el seguimiento y habilitar la línea dentro del plazo establecido de modo que no se afecte el monto y plazo contractual.
- 10.1.6 El **CONTRATISTA** deberá incluir como parte del servicio, la disponibilidad de hacer envío y recepción de mensajes de texto SMS de forma ilimitada para todas las líneas que forman parte del contrato sin costo adicional.
- 10.1.7 El servicio de mensaje de texto solo podrá ser utilizado para enviar mensajes a cualquier operador móvil a nivel nacional, están exceptuados los mensajes de texto SMS con destino comercial de entretenimiento, horóscopos, concursos de televisión, telepódromos y otros, para cuyo caso deberá encontrarse bloqueado por el contratista.
- 10.1.8 El **CONTRATISTA** deberá garantizar, plan de datos para todas las líneas durante el periodo de vigencia del contrato, el cual incluirá acceso ilimitado, cuyas restricciones de velocidad serán las que considere el **CONTRATISTA**, garantizando la navegación a las siguientes redes sociales con los siguientes criterios:
- Redes Sociales (envío y recepción de mensajes en texto, audio y/o notas de voz, publicaciones de texto, fotos) como mínimo.
 - WhatsApp (llamadas entrantes y salientes, envío y recepción de mensajes en texto, fotos, audios y/o notas de voz) como mínimo.
- 10.1.9 El **CONTRATISTA** deberá garantizar que el acceso y uso de redes sociales no consumirá el plan de datos asignado a las líneas de tipo "Modelo 2" durante todo el período contractual.

⁵ Absolución de la consulta N°76 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERU S.A.



Este beneficio incluirá:

- Acceso ilimitado y sin restricciones a las principales plataformas de redes sociales (Facebook, Instagram, y WhatsApp,).
- Cobertura garantizada con una disponibilidad del servicio 24/7 en todo el territorio nacional

10.1.10 El **CONTRATISTA** permitirá directamente a los usuarios finales la facilidad de activación de recarga de saldos para llamadas a destinos de voz no incluidos o recarga de paquetes de datos (aplicando toda promoción que el contratista pueda ofrecer a todos sus clientes corporativos), cuyos costos no deberán de impactar en la facturación mensual del servicio, debiendo proveer los canales o medios mediante, el cual el usuario final podrá efectuar la recarga, la cual será cancelada con el medio de pago elegido por el usuario (este costo no será asumido por el MINAM), la información de los canales y medios de activación de recarga deberán ser presentados por el ganador de la buena pro al momento del perfeccionamiento del contrato.

10.2 CUADRO DE EQUIPOS MOVILES, PLAN DE DATOS Y MINUTOS REQUERIDOS

Descripción	Tipo de equipo Móvil bajo la modalidad de alquiler	Cantidad	Servicios Incluidos		
			Cantidad de Minutos a móviles y fijos a nivel Nacional	Plan de Datos	SMS *
SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL Y PLAN DE DATOS	Modelo 1	5	ILIMITADO	Ilimitado (Mínimo 80 GB en alta velocidad)	ILIMITADO
	Modelo 2	46	ILIMITADO	Ilimitado (Mínimo 30 GB en alta velocidad)	ILIMITADO
TOTAL		51			

**En los minutos y SMS solicitados no se consideran destinos rurales y/o satelitales y/o premium*

10.2.1 El **CONTRATISTA** deberá garantizar que el servicio de telefonía móvil se brindará de manera ininterrumpida, el cual estará disponible y operativo las 24 horas del día durante el tiempo del contrato; asimismo se garantizará la velocidad con el paquete de datos asignado en alta velocidad en redes 5G, 4G y 3G y garantizará la velocidad mínima de transmisión de subida y bajada en redes 5G, 4G y 3G según lo dispuesto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (OSIPTEL) y otras disposiciones vigentes durante la prestación contractual.

10.2.2 El presente servicio será de acuerdo con la cobertura que brinda el operador, la cual se encuentra en la página de OPSITEL.



- 10.2.3 El **CONTRATISTA** durante el periodo de contratación del servicio, deberá incluir la comunicación ilimitada, según los detalles en el **numeral 10.2⁶** cuadro de equipos móviles, plan de datos y minutos requerido.
- 10.2.4 El número de cada línea móvil deberá ser de 9 dígitos, con comunicación ilimitada que permita llamadas a cualquier operador de acuerdo al plan al cual pertenece.
- 10.2.5 El **CONTRATISTA** deberá garantizar la seguridad en las comunicaciones, adoptando las medidas y procedimientos razonables para mantener el secreto de las comunicaciones, así como la confidencialidad de la información personal relativa a los usuarios; en el marco de las normas y disposiciones del ente regulador y el MTC.
- 10.2.6 El **CONTRATISTA** deberá cumplir con las condiciones para la implementación de portabilidad, se establece que la portabilidad numérica no generará costos para la entidad de las líneas que vienen siendo utilizadas por el Ministerio del Ambiente, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento de Portabilidad Numérica en los servicios Públicos Móviles, aprobado por el Consejo Directivo N°044-2008-CD/OSIPTEL.
- 10.2.7 Los documentos o requisitos necesarios para el proceso de portabilidad serán remitidos por el Contratista en medio digital a la OGTI al correo de infraestructura@minam.gob.pe al día siguiente de suscrito el contrato; asimismo, la entidad entregará la documentación necesaria al contratista para efectuar el proceso de portabilidad, en un plazo máximo de tres (3) días calendario de solicitada la información.
- 10.2.8 El Ministerio del Ambiente, deberá tener el servicio activo en todos los equipos o terminales móviles, configurados previamente y distribuidos por el contratista a todos los usuarios, de manera que el día del inicio del servicio o pase a portabilidad, de ser el caso, todos los usuarios tengan el servicio activo en su nuevo equipo y no pierdan comunicación. Al inicio del servicio, el contratista proporcionará treinta (30) SIMCard o chips adicionales (sin costo para la entidad), los cuales deben estar libre de asignación, a fin de que el contacto autorizado por el MINAM puede realizar su activación mediante el servicio de postventa, para operaciones que involucren recuperar un número en otro SIMCard.
- 10.2.9 El incremento de equipos adicionales deberá tener las mismas condiciones de los planes contratados.
- 10.2.10 El **CONTRATISTA** deberá contar con un protocolo de atención para poder migrar una línea SIM Card a Esim para los equipos del modelo 1.

⁶ Absolución de la consulta N°80 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERU S.A.



- 10.2.11 El cambio o conversión de línea SimCard a Esim, se realizará cuando el contacto autorizado del Ministerio del Ambiente lo solicite a través de los canales de atención, sin ningún costo para la entidad.

10.3 SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

- 10.3.1 Las líneas contratadas (modelo 1) podrán ser activadas con el servicio de Roaming Internacional de voz a solicitud expresa de la entidad.
- 10.3.2 Para las líneas de tipo modelo 1, dentro del ciclo de facturación mensual; el contratista permitirá hacer uso del paquete de datos (parte o total) asignado en alta velocidad para navegación en Roaming Internacional; o en su defecto asignará un paquete de datos de mínimo 3GB para las líneas de modelo 1, datos libres para la navegación a través de Roaming Internacional de datos, así mismo, la navegación a Internet a través del servicio Roaming Internacional de Datos, la entidad al hacer uso de este beneficio no generara costo adicional a la entidad y aplicara a los destinos o países que el proveedor incluya dentro de su plan tarifario.
- 10.3.3 El servicio de roaming fuera del plan ofertado por el postor, tendrá un costo de acuerdo a su plan tarifario. El consumo que se genere cuando un dispositivo de MINAM se encuentre fuera del territorio nacional, distinto a los países indicados sin costo; será cobrado por el contratista y los montos a pagar por este concepto serán facturados en comprobante de pago independiente correspondiente al contrato suscrito. Para ello, el contratista remitirá al contacto autorizado del MINAM, de manera digital en un archivo Excel junto al comprobante de pago, el reporte de consumo del uso del roaming, en el cual consigne como mínimo la facturación corporativa detallada por número (cantidad y costo de datos y minutos consumidos de cada línea).
- 10.3.4 El servicio de Roaming Internacional debe estar desactivado por defecto y deberá ser activado a solicitud expresa del personal autorizado del Ministerio del Ambiente, y solo por el período correspondiente establecido en la solicitud de activación.
- 10.3.5 El contratista será responsable de la desactivación automática, salvo que, el personal autorizado por el Ministerio del Ambiente comunique lo contrario. Ese servicio de activación no tendrá costo para el Ministerio del Ambiente y será solicitado como mínimo con 24 horas útiles de anticipación mediante correo electrónico enviará la información indispensable (línea, destino o itinerario y fecha de activación y desactivación; y el operador durante el día de activación debe enviar un documento vía correo electrónico, donde mencione con que operadores en el extranjero se podrá conectar el usuario. conforme a



lo establecido por directiva de OSIPTEL. ~~Este servicio estará supeditado a la cobertura y tarifas vigentes al momento de realizarse la solicitud~~⁷.

- 10.3.6 El contratista deberá incluir el servicio de Roaming Internacional como parte integral del contrato, garantizando cobertura como mínimo en al menos 15 países.
- 10.3.7 Luego de la suscripción del contrato se indicará a la persona designada como contacto autorizado por el Ministerio del Ambiente, quien se encargará de realizar la solicitud de activación de Roaming al servicio postventa del contratista. [La información del personal designado como contacto autorizado será remitido al contratista, en el plazo de un \(1\) día calendario contabilizado desde el día siguiente de la firma del contrato](#)⁸.
- 10.3.8 El postor ganador de la buena pro deberá presentar, mediante declaración jurada al momento del perfeccionamiento del contrato, la relación detallada de:
- a) Países con cobertura incluida donde la línea tipo Modelo 1 podrán:
 - Utilizar el plan de datos en alta velocidad sin costo adicional para la entidad
 - La navegación en los países de cobertura estará sujeta a lo que cada postor ofrece para el servicio solicitado.
 - b) Destinos con activación especial que requieran paquetes de datos adicionales, indicando:
 - Protocolo para activación/desactivación
 - Procedimiento para acceder al roaming
 - Límites de consumo aplicables
- 10.3.9 El postor ganador de la buena pro al momento del perfeccionamiento del contrato presentará el costo del consumo de Roaming por minuto y MB, comprometiéndose a respetar dicho costo durante el plazo de la ejecución contractual. Asimismo, deberá indicar en el mismo documento, el plazo de anticipación mínimo para la activación del servicio, el mismo que no excederá de las veinticuatro (24) horas después de solicitado el servicio.

⁷ Absolución de la consulta N°82 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERU S.A.

⁸ Absolución de la consulta N°45 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

10.4 SOBRE LOS EQUIPOS EN ALQUILER PARA EL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL

- 10.4.1 Los equipos móviles deberán contar con una fecha de lanzamiento, no mayor a dieciocho meses (18) en el mercado local, alineado a las características técnicas definidas en el presente termino de referencia ver **anexo 01**.
- 10.4.2 ~~Para la entrega inicial de los equipos móviles, dicho plazo~~ La fecha de lanzamiento de los equipos móviles⁹, se contabilizará a partir de la fecha presentación de ofertas.
- 10.4.3 El contratista deberá indicar de forma detallada los modelos, marcas de equipos propuestos; debiendo acreditar las características de los equipos móviles como: procesador, memoria interna, pantalla, resolución de pantalla y capacidad de la batería de acuerdo a lo solicitado en el Anexo 01, el cual será sustentado con una carta del fabricante o Datasheet o ficha técnica de los modelos propuestos, que incluyan los link oficiales donde se corrobore las características solicitadas, las cuales serán presentadas al momento del perfeccionamiento del contrato.
- 10.4.4 Dentro de la etapa de implementación del servicio, de acuerdo con el cronograma de actividades, el contratista deberá efectuar la entrega, actualización, instalación de aplicativos y preparación de todos los equipos y SIMCard, al inicio del servicio.
- 10.4.5 El **CONTRATISTA**, deberá realizar la entrega de los equipos móviles y SIMCard para cada línea en la modalidad de alquiler, en la etapa de inicio del servicio, esto no generará cobros adicionales al Ministerio del Ambiente
- 10.4.6 Al realizar la entregar de los equipos móviles, se suscribirá el “**ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS MÓVILES**”, la cual deberá adjuntar la guía de remisión precisando el modelo, número de serie y cantidad de equipos entregados, esto será para la etapa de inicio.
- 10.4.7 Una vez finalizado el plazo contractual y otorgado la última conformidad, la entidad procederá a la devolución del equipo, cargador y batería proporcionados por el contratista; sin embargo, no se devolverá empaques originales, manuales de uso de usuario y audífonos por ser accesorios descartables de los equipos contratados.
- 10.4.8 Los equipos serán devueltos con el desgaste propio del tiempo de uso, devolviendo los equipos sin evidencia de manipulación de terceros, considerando que los accesorios tienen una vida útil corta. La entidad solo asumirá la penalidad correspondiente, con cargo al usuario final, de verificarse que la inoperatividad del equipo ha sido causada por el usuario.

⁹ Absolución de la consulta N°83 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERU S.A.

- 10.4.9 Sobre la precitada situación, se precisa que la devolución de los equipos celulares se realizará en un plazo no mayor a 30 días calendario luego de finalizado el contrato, donde se elaborará una **ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS MOVILES**.
- 10.4.10 El contratista debe entregar adicionalmente dos (02) equipos de respaldo por cada tipo o categoría de equipo móvil contratado (modelo1, modelo2), sin costo adicional alguno para el MINAM, la entrega se realizará en las etapas de inicio de servicio.
- 10.4.11 El contratista, deberá de disponer del personal técnico al inicio del servicio, para realizar las siguientes actividades:
- ✓ Actualización del equipo móvil: El sistema operativo de todos los equipos celulares, deberá ser actualizado a la última versión del software publicado por el fabricante del terminal móvil, siempre que el equipo propuesto soporte la actualización de la última versión del software publicado por el fabricante del equipo móvil propuesto.
 - ✓ Preparación: Consiste en la colocación del "Protector de pantalla tipo Glass de vidrio templado" en cada uno de los terminales móviles, cuyo trabajo debe ser realizado de forma limpia, sin dejar manchas o burbujas de aire en el protector.
- 10.4.12 El **CONTRATISTA** deberá proporcionar recursos necesarios con la finalidad de garantizar la ejecución de los trabajos según cronograma de actividades, así como las herramientas de conectividad que permitan la descarga de los paquetes de instalación; considerando las limitaciones impuestas cuando las solicitudes descarga provienen desde un mismo origen. Ello, sin afectar el paquete de datos de cada línea incluido en el servicio; lo solicitado en este punto, no será impedimento para que el MINAM brinde conexión a internet alámbrica o inalámbrica, como apoyo a la ejecución de los trabajos aquí descritos.
- 10.4.13 Los trabajos deberán realizarse en las instalaciones de la Sede Central del MINAM, previa recepción de los equipos sellados. Para lo cual el Ministerio del Ambiente brindará las facilidades de acceso previa coordinación con el contacto autorizado designado por el MINAM; debiendo efectuarse en las etapas al inicio de servicio.
- 10.4.14 Al termino de estas actividades se suscribirá el "**ACTA DE ACTUALIZACIÓN Y PREPARACIÓN DE TERMINALES MÓVILES** ", la cual debe emitirse como máximo al día siguiente hábil de concluida la actualización, instalación de aplicativos y preparación en todos los terminales móviles.

10.5 SERVICIO POST VENTA

- 10.5.1 El contratista deberá presentar al momento del perfeccionamiento del contrato una declaración jurada donde detalle los datos de contacto (Número telefónico, correo electrónico) de los canales de atención del servicio de postventa corporativo:
- ✓ El reporte de averías será gestionado por el contratista a través de correo electrónico y/o call center, el tiempo máximo para la generación del ticket será de 30 minutos para ambos casos.
 - ✓ Datos de contacto de los sectoristas y/o ejecutivos y/o asesor de cuenta asignados que brinden atención personalizada.
 - ✓ Niveles de escalamiento de los canales de atención.
 - ✓ Datos de contacto de los superiores jerárquicos del servicio de postventa (supervisor, jefe, encargado).
- 10.5.2 Dentro de los canales de atención para la gestión de postventa del servicio, se incluirá como mínimo un canal de contacto telefónico, el cual debe estar disponible fuera del horario laboral ordinario o horario de oficina, incluido sábados, domingos y feriados, este canal permitirá gestionar las solicitudes de requerimientos urgentes como suspensión de servicio o pérdida o robo, activación de paquetes de datos de los servicios de roaming, donde el (los) contacto(s) autorizado(s) por la entidad, priorizaran la atención de las líneas modelo 1.
- 10.5.3 De las solicitudes de post venta prioritarias, se debe brindar atención a los reportes de averías de los servicios adquiridos, el cual el contratista debe realizar el seguimiento a las averías, reposición de equipos, corte suspensión del servicio por pérdida de equipo o robos de equipos, consultas o reportes de consumo de líneas móviles y formatos con los que cuenta el contratista.
- 10.5.4 De presentarse la necesidad, en el caso la entidad requiera, el cambio de número de celular, restricción de llamadas salientes o restricciones para larga distancia internacional; esta prestación no generará un costo adicional para la entidad.
- 10.5.5 El MINAM, mediante el(los) contactos(s) autorizado(s) podrá solicitar la activación de servicios que generen montos de facturación adicionales, asimismo será(n) el(los) encargado(s) de realizar las gestiones de postventa inherentes al servicio como: solicitud de detalle del consumo; suspensión, corte, reposición del servicio; consulta de reportes de consumo del plan de datos; reporte de incidencias o averías del servicio.



- 10.5.6 La atención de la gestión de postventa del servicio no generará costo adicional para la entidad derivado de la transacción de atención del requerimiento, para el caso del concepto de bloqueo de línea (por pérdida, robo o suspensión del servicio) tanto el servicio de postventa del contratista, como el representante autorizado del MINAM deberán hacer seguimiento correspondiente y habilitar la línea dentro del plazo establecido de modo que no se afecte el monto contractual.
- 10.5.7 El contratista deberá brindar una herramienta web con usuario y contraseña para que el contacto autorizado del MINAM pueda visualizar como mínimo los consumos y/o saldos existentes de las líneas contratadas, organizados en forma periódica mensual según el ciclo de facturación del servicio; tales como consumo de minutos y saldo de plan de datos, con una antigüedad no mayor a 24 horas. Además, permitirá la exportación de reportes de los saldos existentes de las líneas contratadas en formato de documento (Excel). Los datos de acceso (Usuario y contraseña) serán entregados al contacto autorizado de la entidad, mediante correo enviado a la dirección electrónica acm@minam.gob.pe, hasta los quince (15) días calendarios posteriores al inicio del servicio, contabilizado desde el día calendario siguiente del inicio del servicio.
- 10.5.8 La herramienta contará con la capacidad de visualizar mediante una dirección web durante toda la vigencia del servicio: El detalle de consumo y/o saldos a nivel general por cada línea, debiendo especificar el tipo de llamada según destino y/o cantidad de llamadas realizadas, cantidad de Mb y/o Gb consumido y/o saldo del paquete de datos.

10.6 REPOSICIÓN DE EQUIPOS CELULARES

- 10.6.1 El contratista debe contar con un servicio de recojo de equipos averiados, así como de entrega de equipos por causas de reposición, pérdida o robo, sin costo adicional en la Sede Central del MINAM ubicada en Av. Antonio Miro Quesada 425, Magdalena del Mar — Lima - Perú, en el horario de 8:30 a 17:30 horas, previa coordinación con el contacto autorizado designado por la entidad
- 10.6.2 Para el caso de averías en los equipos móviles, el contratista deberá entregar al MINAM equipos con similares características, en calidad de préstamo de aquellos que fueron entregados para revisión del soporte técnico del contratista.
- 10.6.3 Los equipos móviles en calidad de préstamo tendrán la finalidad de mantener la comunicación de los usuarios de la entidad, por lo cual no se requiera que los equipos sean nuevos, ni del mismo modelo o marca otorgados; sin embargo, el contratista deberá garantizar la operatividad del equipo y el correcto funcionamiento.

- 10.6.4 De no solucionar la avería del equipo móvil, a entregar será siempre y cuando el equipo en servicio técnico este dentro de garantía en un plazo de cinco (5) días calendario, **contabilizados a partir del momento en que el servicio técnico del contratista confirme que a pesar de que el equipo se encuentra dentro de garantía no puede ser reparado y se requiere realizar el reemplazo del mismo**¹⁰. El contratista deberá entregar al MINAM equipos móviles de iguales o superiores características en reemplazo de aquellos que le fueran entregado para revisión.
- 10.6.5 El postor ganador de la buena pro deberá entregar el procedimiento para la reposición de equipos móviles al momento del perfeccionamiento del contrato, los costos de penalidad por no devolución del equipo en uso deberán disminuir de manera escalonada de acuerdo con la categoría del equipo y tiempo transcurrido del servicio. Para la reposición del equipo se brindará al usuario uno nuevo equipo de la misma categoría, en las mismas condiciones de servicio y tarifas contratadas, el costo de reposición no podrá exceder a la máxima penalidad definida en el cuadro de escala porcentual de costo de penalidad por no devolución del equipo.
- 10.6.6 La estructura escalonada de costos de penalidad por no devolución del equipo debe disminuir de forma porcentualmente en razón al tiempo de contrato transcurrido, será de acuerdo con lo que defina cada operador y deberá ser presentada en moneda nacional.
- 10.6.7 Para determinar el precio base del equipo, se debe considerar el precio de venta del mercado y la subvención del equipo por el tiempo de contrato del presente servicio (este costo deberá ser inferior al costo del equipo liberado o desbloqueado). El cuadro de escala porcentual del costo de penalidad por no devolución del equipo deberá depreciarse de forma mensual o bimensual o trimestral, la cual aplicará para los **veinticuatro**¹¹ (24) meses de servicio, tanto para los equipos entregados al inicio de la prestación; deberá ser presentado mediante una declaración jurada al momento del perfeccionamiento del contrato.
- 10.6.8 En caso de defecto de fabricación o daño irreparable de algún equipo móvil no imputable al MINAM, el contratista deberá reemplazar el equipo averiado por uno nuevo bajo las condiciones iguales o superiores del equipo original en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario (de ser día inhábil para el MINAM se contabilizará a partir de siguiente día hábil) de comunicado el hecho mediante correo electrónico y confirmado por el servicio técnico del Contratista.

¹⁰ Absolución de la consulta N°54 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

¹¹ Absolución de la consulta N°56 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



- 10.6.9 Para la imputación de responsabilidades por la existencia de daño irreparable 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 es imputable al usuario final, será la Entidad con cargo al usuario final, quien asumirá los costos adicionales de esta contingencia. Se precisa que el tiempo de garantía para los equipos será de 12 meses, para el cargador, auricular y demás accesorios que formen parte del kit del fabricante la garantía será de tres (3) meses.
- 10.6.10 En caso de pérdida, robo o daño del equipo terminal, el monto de la reposición será asumido por el MINAM, con cargo al usuario final.
- 10.6.11 El contratista deberá reponer el equipo por uno de iguales o superiores características en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario; el cual se inicia luego que el contacto autorizado del MINAM acepta la penalidad por robo, pérdida o daño irreparable, y es registrado por el servicio de postventa del contratista, previa presentación de la denuncia policial tramitada por el usuario final. Se precisa que el comprobante de pago por el costo por pérdida, robo o daño del equipo terminal debe emitirse de forma independiente, al monto y comprobante de pago del servicio contratado. En caso de que el contratista requiera el pago antes la reposición, esta se realizará como máximo en los siguientes dos (02) días calendario, contabilizado desde el día siguiente de realizado el pago de la penalidad correspondiente. Cabe mencionar que, de caer día no hábil para la entidad, el plazo se contabilizará a partir del día siguiente hábil.
- 10.6.12 Para facilitar el pago de estos conceptos (penalidad por no devolución del equipo en caso de robo, pérdida, daño irreparable o no devolución del equipo), el contratista debe proporcionar un número de cuenta, donde el usuario final pueda efectuar el depósito directamente; el postor ganador de la buena pro debe brindar al momento del perfeccionamiento del contrato el número de cuenta y procedimiento de pago, así como el procedimiento posterior para asociar el abono del usuario, al concepto, monto y comprobante de pago generado.

10.7 TIEMPO DE RESPUESTA Y DE ATENCIÓN

- 10.7.1 Para asegurar la continuidad del servicio, el contratista deberá presentar los acuerdos de niveles de servicio, para incidencias o averías conocidas, debiendo considerar la atención de acuerdo con los siguientes tipos:
- Solicitudes de Atención normal
 - Solicitudes de Atención urgente
 - Solicitudes de Atención muy urgente



Tipo de Solicitud	
Atención normal	Tiempo de atención normal: Tiempo de atención de seis (06) horas, en el horario de 8:30 am a 17:30 pm, computadas a partir de la generación del ticket de atención. Pedidos similares a los siguientes: reporte de consumos de una línea, verificación de líneas cuando no funciona la casilla de voz o los SMS, activación o desactivación del servicio de llamadas de larga distancia internacional, activación del servicio roaming internacional o consultas sobre funcionamiento de servicios.
Atención urgente	Tiempo de atención urgente: El contratista deberá atender las solicitudes en el plazo máximo de cuatro (04) horas, en el horario de 8:30 am a 17:30 pm, computadas a partir de la generación del ticket de atención. Se considerará como atención urgente a pedidos como los siguientes: Asignación de bonos de datos ¹² , cambio de número de una línea, pedido de código pin o puk, falla de las llamadas salientes o entrantes, asignación de un número a un nuevo simcard.
Atención muy urgente	Tiempo de atención muy urgente: El Contratista deberá atender las solicitudes en el plazo máximo de tres (03) horas en el horario de 8:30 am a 17:30 pm, computadas desde de la generación del ticket de atención. Se considerará como servicio de atención muy urgente a pedidos similares a los siguientes: reporte, atención del servicio roaming internacional cuando no funcionó en el país de destino en cualquier línea del contrato, bloqueo de línea por pérdida o robo y cualquier servicio requerido si se tratase de los siguientes funcionarios: ministro, viceministros, jefe de Gabinete y secretario general.

10.7.2 Es importante señalar, respecto a la atención de cualquier tipo de incidencia, requerimiento y/o avería será computado a partir de la generación del ticket de atención correspondiente, luego de producido y reportado el incidente, requerimiento y/o avería.

10.7.3 Para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el corte, caída o degradación del servicio, se evaluará si éstas recaen sobre el contratista o la entidad, siendo que, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad o incumplimiento al contratista.

10.8 PLAN DE TRABAJO

10.8.1 El **CONTRATISTA** deberá presentar un plan de trabajo conteniendo las actividades y cronograma que permitan activación del servicio y debiendo

¹² Absolución de la consulta N°58 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



considerar el orden de la implementación, dentro de los tres (03) días calendarios siguientes a la suscripción del contrato, el cual deberá contener los siguientes puntos como mínimo:

- Detalle de actividades para la implementación del servicio y cronograma de ejecución
- Relación del personal técnico que ejecutara las actividades programadas, debe incluir nombres completos y DNI.

- 10.8.2 El mismo que deberá ser ingresado por Mesa de Partes del MINAM, en la Av. Antonio Miroquesada (ex Juan de Aliaga) 425- 1 piso, urbanización San Felipe - Magdalena del Mar), antes del vencimiento del plazo indicado presencial del MINAM, sito en la Av. Antonio Miroquesada (ex Juan de Aliaga) 425- 1- piso, urbanización San Felipe - Magdalena del Mar) o en la Mesa de Partes virtual: <https://app.minam.gob.pe/ceropapel>¹³, antes del vencimiento del plazo indicado, adicionalmente este, deberá ser enviado en digital al correo electrónico infraestructura@minam.gob.pe.
- 10.8.3 El MINAM, a través de la OGTI, ejecutará la verificación del plan de trabajo y podrá realizar observaciones, dentro de los dos (02) días calendario siguientes a la recepción del mismo; la aprobación u observación del plan de trabajo será comunicada al contratista, vía correo electrónico, a la dirección con la que remitió el documento.
- 10.8.4 En caso existir observaciones el contratista, dispondrá de dos (02) días calendario para absolver las mismas e ingresar el nuevo plan de trabajo, a través de la Mesa de Partes del MINAM, adicionalmente deberá ser enviado en digital al correo electrónico infraestructura@minam.gob.pe.
- 10.8.5 El plazo para la aprobación del plan de trabajo subsanado será de dos (2) días calendarios.

10.9 SEGUROS APLICABLES

De requerirse ejecutar trabajos, el contratista deberá contar con seguro SCTR vigente, estos documentos conjuntamente con la relación del personal que desarrollará el servicio, deberán de ser presentados para el inicio efectivo del servicio.

No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos y los mecanismos de seguridad y protección.

¹³ Absolución de la consulta N°62 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



10.10 PERSONAL CLAVE

Un (01) Responsable del proyecto

ACTIVIDADES

- ✓ Deberá supervisar, coordinar, ejecutar e informar los avances hasta la culminación del proyecto, en los plazos y condiciones establecidas en el TDR.
- ✓ Coordinar la entrega, actualización, instalación de aplicativos y preparación de terminales telefónicos, portabilidad y puesta en operación del servicio.
- ✓ Anticiparse e informar las posibles amenazas o riesgos que puedan surgir.
- ✓ Suscribir las actas definida en la etapa de implementación del servicio.

11. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. CAPACIDAD LEGAL

Requisitos:

El postor deberá estar autorizado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) para brindar el servicio de Telefonía móvil, para lo cual presentará copia simple de la Resolución Ministerial o donde se autoriza el servicio de telefonía móvil (Oficio, Carta o Comunicado) expedido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Acreditación:

Copia simple de la Resolución Ministerial o documento donde se autoriza el servicio de telefonía móvil (Oficio, Carta o Comunicado) expedido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Resolución Ministerial donde se otorgue a la empresa la concesión vigente para prestar el Servicio Público de Comunicaciones Personales o reporte de Concesiones del Servicio Público de Telefonía Móvil y/o Comunicaciones Personales (PCS) publicado en la página web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones donde se visualiza las concesiones para brindar el servicio de comunicaciones personales que permite brindar servicios de telecomunicaciones móviles o certificado de inscripción de empresas de valor añadido (MTC) así como la impresión de la página web con el registro de empresas de valor añadido.¹⁴

¹⁴ Absolución de la Consultas N°18 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C y de las Consultas N°86 y 106 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERÚ S.A.



B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

EL postor deberá acreditar un monto facturado a cumulado equivalente a S/ 447,000.00 (cuatrocientos cuarenta y siete mil 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 37,000.00 (treinta y siete mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa 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: ~~Servicios de telefonía fija o líneas analógicas o IP a través de líneas primarias.~~¹⁵ **Servicios de telefonía móvil que incluyen equipos en alquiler o venta o servicios de plan de telefonía y datos o servicio de plan de datos**¹⁶

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 constancia 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 pago¹⁷, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados¹⁸, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

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

¹⁵ Absolución de la Consulta N°20 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

¹⁶ Absolución de las Consultas N°87 y 107 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERU S.A

¹⁷ El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, 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. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

¹⁸ Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes



solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **anexo correspondiente** 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 quince (15) 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.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de 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 correspondiente.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

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

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

C. CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL

C.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Un (01) Responsable del proyecto

Mínimo dos (02) años de experiencia como jefe de proyectos o Responsable de proyecto o **Analista de administración de proyectos**¹⁹ o Administrador de Proyecto o Coordinador de Proyecto en la gestión de proyectos de servicios de telefonía o implementación de infraestructura de telecomunicaciones o interconexión de voz y datos (transmisión de datos), **o gestión o supervisión o implementación de proyectos**

¹⁹ Absolución de la Consulta N°22 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



de telecomunicaciones tales como telefonía o comunicaciones o enlace de transmisión de datos²⁰

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (trasape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

C.2 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

C.2.1 Formación Académica

Requisitos:

Un (01) Responsable del proyecto

Profesional titulado(a) en Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Administración o Administración de Empresas o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Redes o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Computación y sistemas²¹.

²⁰ Absolución de la Consulta N°88, 90 y 108 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERU S.A.

²¹ Absolución de las Consultas N° 91 y 111 (N° de orden del pliego) formulada por el participante ENTEL PERU S.A.

**Acreditación:**

El título profesional será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el título profesional no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

C.2.2 Capacitación del personal Clave**Requisitos:****Un (01) Responsable del proyecto**

Mínimo noventa (90) horas lectivas en Gestión o Administración o desarrollo de proyectos o gerencia o gestión de proyectos.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados.

12. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION**12.1 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

- 12.1.1 El contratista deberá cumplir con la directiva sobre protección de datos personales en el marco de la Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales o norma que la sustituya.
- 12.1.2 El contratista deberá contar con procesos de gestión de riesgos, en base a base lo indicado en la R.M. N° 004-2016-PCM y sus modificatorias.

- 12.1.3 El contratista debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados.
- 12.1.4 El contratista es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades del servicio.
- 12.1.5 El contratista deberá contar con personal técnico especializado para la atención en los centros de llamadas de gestión de postventa, para el tratamiento de requerimientos e incidencias, así como del personal de reparación de averías, también debe contar con el equipamiento necesario para solucionar problemas que se presenten.
- 12.1.6 El contratista se compromete a cumplir y observar con lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N2 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones del servicio a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones del MINAM; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- 12.1.7 El personal del contratista asignado al servicio deberá estar debidamente uniformado durante la permanencia en las instalaciones, portando el fotocheck de visitante en lugar visible.

13. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se obliga a guardar confidencialidad y absoluta reserva, en el manejo de la información a la que tenga acceso para el cumplimiento de la contratación (D.S. N° 002-2009-MINAM), así como a no divulgar ni transferir la información y documentación recibida y producida con ocasión de la prestación del servicio el contratista deberá llenar el **ANEXO N°2** con los datos y firmas solicitadas para dar inicio al servicio; dicho documento deberá ser presentado a los dos (2) días calendarios siguientes de suscrito el contrato. El compromiso de confidencialidad se prolonga indefinidamente aun después de terminado el servicio y se hace extensivo al personal del contratista aun cuando ellos hayan dejado de tener vínculo laboral.

14. CLAUSULA DE ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la 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 contratación³⁶ 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 contrato³⁷. 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.

15. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

15.1 ÁREA QUE COORDINARÁ CON EL CONTRATISTA

La Oficina General de Tecnología de la Información, es la encargada de la coordinación y supervisión del servicio a través de la designación de un responsable para ello, así como para otorgar la conformidad respectiva.

La Oficina General de Tecnología de la Información supervisará las diferentes etapas de desarrollo de la contratación, para lo cual el contratista brindará las facilidades necesarias



15.2 ÁREA RESPONSABLE DE LAS MEDIDAS DE CONTROL

La Oficina General de Tecnología de la Información será la responsable de las medidas de control previstas durante el desarrollo del servicio y/o en otro momento durante la ejecución contractual.

15.3 ÁREA QUE BRINDARA LA CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La conformidad será otorgada por el servidor responsable de la Oficina General de Tecnologías de la Información previo informe del Técnico de telecomunicaciones de la UFIT en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

16. VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte del MINAM no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de dos (2) años contados a partir de la conformidad otorgada por el MINAM.

17. ANEXOS

- ✓ **ANEXO N°1 - Características mínimas de los equipos móviles**
- ✓ **ANEXO N°2 - Compromiso de confidencialidad, privacidad, no divulgación de información, y protección de datos personales**

**Características mínimas de los equipos móviles:****ANEXO N °1**

Características Técnicas Mínimas	Modelo 1	Modelo 2
Tecnología de red	3G / 4G/ 5G	3G / 4G/ Opcional 5G
Formato de la tarjeta SIM	Nano-SIM	Nano-SIM
Tamaño de Pantalla	6.1 pulgadas o superior	6.67 pulgadas o superior
Resolución de pantalla	2556 x 1179 o superior	1080x2340 pixeles o superior
Sistema Operativo	Android 14 o iOS 18	Android 13 o superior
CPU	6 núcleos	Octa core
Memoria RAM	-----	6 GB o superior
Memoria Interna	128 GB o superior	128 o superior
Cámara Delantera	12 MP o superior	8 MP
Cámara Trasera	48 MP	50 MP
WLAN o Conectividad WI-FI	Wi-fi	Wi-fi
Bluetooth	Si	Si
Capacidad de la batería (mAh)	5000 mAh o 22 horas de reproducción de vídeo o superior	5000 mAh o superior
Seguridad	Lector de huella digital y/o Reconocimiento facial o Face ID	Sensor de Huella dactilar
Sensores	Acelerómetro/ barómetro /giroscópico / proximidad	Acelerómetro /luz ambiental/ proximidad
GPS	Si	Si
Accesorios	Incluir cargador y cable USB misma marca del equipo u homologados ²² sin costo adicional para la entidad.	Incluir cargador y cable USB con conector tipo C de la misma marca del equipo u homologados ²³ sin costo adicional para la entidad.

(*) Todos los equipos terminales móviles deberán estar actualizados con la última versión del Sistema Operativo al inicio del Servicio.

(**) Los numero de IMEI de los equipos deberán estar registrado en la lista blanca de RENTASEG.

²² Absolución de la consulta N°70 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

²³ Absolución de la consulta N°70 (N° de orden del pliego) formulada por el participante AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



ANEXO N° 2
COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD, NO DIVULGACION DE INFORMACION, Y
PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Conste por el presente documento que suscribe, de una parte, el Ministerio del Ambiente (MINAM) con RUC N° 20492966658, debidamente representado por [REDACTED] (Nombre y apellido del jefe/coordinador/líder del área usuaria), con número de DNI/Pasaporte [REDACTED] (Cargo del jefe/coordinador/líder del área usuaria), a quien/es en adelante se le/s denominará ÁREA USUARIA, y de la otra parte el/la empresa/contratista [REDACTED] (Nombre de la empresa/contratista) con RUC N° [REDACTED], debidamente representado por [REDACTED] (Nombre y apellido del representante legal de la empresa/contratista), con número de DNI/Pasaporte [REDACTED], según poder inscrito en la Partida N° [REDACTED] (Indicar documento que faculta al representante legal del CONTRATISTA) de la Oficina Registral de [REDACTED] (Indicar sede) a quien/es en adelante se le denominará CONTRATISTA, para la ejecución de las prestaciones, en el marco del contrato/contratación [REDACTED] (Indicar N° de contrato o N° orden de servicio, seguido del objeto de contratación indicado).

Las partes anteriormente mencionadas suscriben el presente Compromiso de Confidencialidad, Privacidad, No Divulgación de Información, y Protección de Datos Personales, en el marco de aplicación del uso obligatorio, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2022 – Seguridad de la Información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos", en particular el cumplimiento de los principios de seguridad de la información: CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD; conforme a lo siguiente:
de los principios de seguridad de la información: CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD; conforme a lo siguiente:
e los principios de seguridad de la información: CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD; conforme a lo siguiente:

PRIMERA: El MINAM es propietaria de toda la información que surja de la contratación realizada con el CONTRATISTA y de la que se le haga entrega única y exclusivamente para la ejecución de las prestaciones contratadas por el MINAM, siempre que no sea de dominio público, por lo que se deja expresa constancia que el MINAM no otorga al CONTRATISTA ninguna licencia ni derecho, por implicación o de alguna otra manera, para el uso de esta información con propósito distinto a la ejecución de las prestaciones contratadas.
atadas.

Se considera como información confidencial todos los documentos, descripciones, dibujos, diseños, esquemas, procesos, flujos de información, fotografías, videos, equipos, procesos, modelos, invenciones, especificaciones, información financiera, información de ÁREAS



USUARIAS/ALIADOS/ENTIDADES PÚBLICAS, requerimientos funcionales e informáticos, bases de datos, código fuente, información de empleados, contratos con terceros, registros (en medio físico, magnético o electrónico) o cualquier otro tipo de información técnica y no técnica, que se entregue al CONTRATISTA en el marco de la ejecución de las prestaciones contratadas.

acción técnica y no técnica, que se entregue al CONTRATISTA en el marco de la ejecución de las prestaciones contratadas.

ción técnica y no técnica, que se entregue al CONTRATISTA en el marco de la ejecución de las prestaciones contratadas.

El término información confidencial, incluye también sin limitación, a toda información relacionada con productos de hardware, software y/o información no tangible, considerando también a la información relacionada a los datos personales.

SEGUNDA. El funcionario o servidor del MINAM o el CONTRATISTA a quien la Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) del MINAM le haya brindado acceso a la información confidencial, se obliga a no divulgar ni revelar en forma alguna, ni violar la privacidad y/o protección de cualquier información que se le haya entregado, para efectos de la realización de un trabajo específico o una asignación particular; incluso, no realizará ingeniería inversa o descompilará ninguna información confidencial que le haya entregado o haya tenido acceso.

le haya entregado o haya tenido acceso.

entregado o haya tenido acceso.

TERCERA. La obligación a que se refiere la cláusula anterior surtirá efectos a partir de la fecha de la firma del presente documento suscrito con el CONTRATISTA y tendrá vigencia indefinida incluso una vez culminada la contratación realizada.

CUARTA. El CONTRATISTA acepta tener protocolos claros para la eliminación segura de cualquier dato que ya no sea necesario al finalizar la contratación, el cual será ejecutado y cuya evidencia será puesto a disposición de OGTI.

QUINTA. El presente compromiso no se aplica en los siguientes casos: Cuando la información confidencial haya pasado a ser de dominio público, o cuando exista mandato de autoridad competente que obligue a entregar o divulgar información confidencial; en dicho caso el CONTRATISTA dará aviso previo e inmediato al MINAM.

SEXTA. El presente compromiso se alinea a las exigencias de la “NTP-ISO 37001:2017 Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso”, así como por lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento; la Ley de Datos Personales, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, y demás materias normativas que resultan aplicables.

SÉTIMA. El CONTRATISTA declara conocer las normas indicadas en la cláusula Sexta de este Compromiso, y que cualquier incumplimiento del mismo podrá dar lugar al inicio de las acciones administrativas, civiles o penales a que hubiera lugar, de conformidad con la normativa aplicable.

Lima, de del

ÁREA USUARIA	CONTRATISTA
<p>_____</p> <p>(Nombre y apellido del jefe/coordinador/líder del área usuaria)</p> <p>DNI/Pasaporte N° _____</p>	<p>_____</p> <p>(Nombre y apellido del representante legal del CONTRATISTA)</p> <p>DNI/Pasaporte N° _____</p>

Observaciones:

```
.....
.....
.....
.....
.....
```