

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **"CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL PARA LA OFICINA REGIONAL LIMA - INPE"**

1. **Área Usuaría Solicitante:**

Unidad de logística de la Oficina Regional Lima.

2. **Objeto del Bien:**

Contratar una empresa especializada del rubro de Telecomunicaciones con comprobada experiencia en el mercado para brindar el servicio de telefonía móvil para la Oficina Regional Lima del INPE.

3. **Finalidad Publica:**

La Oficina Regional Lima del INPE y sus dependencias conexas, para el desarrollo de sus funciones requiere mantener comunicación inmediata entre sus funcionarios, así como con las entidades públicas e instituciones privadas, a efecto de realizar coordinaciones oficiales que les permita lograr los objetivos institucionales.

4. **Objetivos de la contratación:**

Obtener un servicio de comunicación móvil de voz y datos ininterrumpidos entre las líneas contratadas por la Oficina Regional Lima, las líneas del mismo operador y las líneas de otras empresas a nivel local y nacional, asimismo una comunicación ilimitada entre las líneas que se encuentren dentro de la red privada a nivel local y nacional según lo declarado por el postor ante OSIPTEL.

5. **Especificaciones Técnicas Mínimas:**

5.1. **Características del Servicio.**

5.1.1. **GAMA A**

- a) Equipos en calidad de alquiler que permitan minutos ilimitados para llamadas a cualquier destino, comunicación con cualquier operador de telefonía tanto fija como móvil, a nivel local y a nivel nacional (en los 24 departamentos del Perú) dentro del área de cobertura según informado a Osiptel.
- b) Los minutos incluidos dentro del plan ofertado no deben ser válidos para llamar a números de teléfonos Fijos Rurales, ni teléfonos satelitales, ni teléfonos internacionales.
- c) SMS ilimitados a cualquier operador a nivel nacional (dentro del área de cobertura según informado a Osiptel), quedando excluidos los SMS de valor agregado como concursos, donaciones y horóscopos.
- d) Plan de datos ilimitado con capacidad de navegación mensual de internet en alta velocidad mínimo 100Gb, con cobertura a nivel nacional (en los 24 departamentos del Perú) o según lo reportado a OSIPTEL por cada operador.

5.1.2. **GAMA B**

- a) Equipos en calidad de alquiler que permitan minutos ilimitados para llamadas a cualquier destino, comunicación con cualquier operador de telefonía tanto fija como móvil, a nivel local y a nivel nacional (en los 24 departamentos del Perú) dentro del área de cobertura según informado a Osiptel.

- b) Los minutos incluidos dentro del plan ofertado no deben ser válidos para llamar a números de teléfonos Fijos Rurales, ni teléfonos satelitales, ni teléfonos internacionales.
- c) SMS ilimitados a cualquier operador a nivel nacional (dentro del área de cobertura según informado a Osiptel), quedando excluidos los SMS de valor agregado como concursos, donaciones y horóscopos.
- d) Plan de datos con capacidad de navegación mensual de internet mínimo 10Gb con cobertura a nivel nacional (en los 24 departamentos del Perú) o según lo reportado a OSIPTEL por cada operador.

## 5.2. Características del Servicio Solicitado.

- a) No se consideran las llamadas roaming, rurales y satelitales.
- b) El servicio de itinerancia (roaming) y de llamadas internacionales podrá ser considerado dentro del mismo recibo del servicio contratado y estará diferenciado de los consumos o servicios principales.
- c) Deberá completarse con un servicio de atención al cliente las 24 horas al día, los 365 días del año.
  - Redes sociales y App Móvil (WhatsApp)
  - Call center y WhatsApp 24/07 donde se podrá reportar averías, incidentes de línea y equipo, reportar un equipo por robo para que sea bloqueado y también podrá hacer consultas respecto a las propias líneas
  - Sobre las consultas respecto a la activación o desactivación de servicios (roaming, larga distancia, SMS, cambios de número), activación de simcard, cambios de plan, consulta de penalidades, reportes de planta móvil, bajas de líneas, cortes apc y cesiones será solicitado por el contacto autorizado.
- d) Deberá contar con servicio técnico a nivel nacional, a fin de reportar problemas con el equipo y/o el servicio de telefonía móvil contratado.
  - El soporte técnico debe brindar el servicio de recojo y entrega de los equipos en la sede de la entidad para su reparación y/o reemplazo. (de no contar con servicio técnico físico en provincia se podrá coordinar el envío del equipo a Lima sin costo para la entidad).
  - Las fallas de conectividad podrán ser resueltas a través de los canales de atención de soporte técnico (llamada telefónica y/o WhatsApp).
- e) En caso de presentarse la necesidad bajo a solicitud del INPE, se procederá al cambio de número "SIMCARD" en caso de pérdida o robo y el incremento de equipos contratados (el incremento de equipos se realizará a través de una adenda)
- f) El costo de los equipos deberá estar incluida en la oferta, debiendo facturarse en el mismo recibo.
- g) El contratista registrará a nombre de Instituto Nacional Penitenciario, los números asignados (portabilidad numérica), de ser necesario el INPE proporcionará la información necesaria al contratista para mantener la relación actual de números de líneas móviles institucionales, de acuerdo con la ley de portabilidad numérica,

- En caso de requerirse portabilidad numérica, los números asignados que cuenten con deudas, la entidad (Oficina Regional Lima - INPE) asumirá los costos de las deudas pendientes.
  - En caso de requerirse portabilidad numérica, la activación del servicio dependerá de la culminación exitosa de dicho trámite.
  - En caso de requerirse portabilidad numérica, la Entidad (Oficina Regional Lima - INPE) cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley 28999, aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil, así como se sujetará a los plazos establecidos en la citada norma. En ese sentido para iniciar el trámite de portabilidad, la Entidad proporcionará al operador ganador de la buena pro los siguientes documentos, máximo al día siguiente de suscrito el contrato:
    - Relación de líneas a portar con su respectivo minutos y servicios
    - Constancia de no adeudo emitida por su operador actual
    - Último recibo de su operador actual cancelado a la fecha
    - Voucher de pago de este último recibo
    - Formato de Portabilidad firmado
    - Para la portabilidad todas las líneas deben pertenecer a la misma entidad.
- h) Los equipos deben tener restringido todos los servicios comerciales no oficiales diferente a los de lectura de correo electrónico, como son los de información, tarot, hot-line, concursos, promociones y donaciones.
- i) No incluyen SMS de valor agregado como telepromos, horóscopo u otros similares.
- j) Reposición sin costos para los SIMCARD O Chips, en los casos de fallas de fabricación o como consecuencia de faltas por el normal uso de servicio, deberán ser entregados por única vez al inicio de contrato a la entidad.
- 01 chip de reposición para servicio GAMA A
  - 01 chip de reposición para servicio GAMA B
- k) Debe brindarse un servicio sin restricción de llamadas, hacia números telefónicos de emergencia, tales como el de la policía nacional del Perú, central de bomberos, entre otros. Este servicio no tendrá costo alguno para la entidad.
- l) Todas las líneas contarán con una Cuentas con 25 GB de almacenamiento en la nube que no tendrá ningún costo adicional para la entidad.
- m) De conformidad a los "Lineamientos de seguridad para dispositivos móviles", los equipos deben proveerse con software antivirus durante el periodo del servicio. El software antivirus a proveerse en los equipos móviles no debe ser de tipo open source. La instalación del antivirus en los equipos debe ser coordinada con el equipo técnico de la Entidad
- n) El tiempo de entrega de los equipos no deberá ser mayor a los veinte (20) días calendarios contabilizados desde el día siguiente hábil en que la entidad brindo toda la información sobre las líneas telefónicas, teniendo en consideración que en caso el veinteavo día sea día No laborable (sábado, Domingo y/o feriados), la entidad atenderá y recepcionará los terminales el día hábil más próximo, los equipos deben ser entregados con sus servicios activos requeridos en el presente termino de referencia y con los accesorios que vienen en el kit incluido por el fabricante.
- Los veinte (20) días incluyen el proceso de portabilidad numérica.

- o) El INPE en coordinación con el operador podrá restricciones de servicio por cada terminal y se pondrá a disposición del INPE el reporte de consumo de los terminales de dicha entidad (ciclo cerrado, facturado al mes anterior al de la consulta), mediante acceso a la web del operador o mediante correo electrónico. El contratista proporciona un usuario y contraseña para acceder a dicha información, de ser el caso el proveedor podrá asignar un personal o ejecutivo de cuentas a fin de obtener información.
- p) El servicio ofertado deberá contar con la opción para que cada usuario se le permita obtener información sobre el saldo (datos móviles) del equipo asignado en tiempo real, este servicio debe ser gratuito y se podrá acceder al mismo desde el teléfono móvil (mediante una abreviatura de marcado del operador y siguiendo los pasos que se indique) o a través de la web o canales de atención vigentes y disponibles del operador, de ser el caso el proveedor podrá asignar un personal o ejecutivo de cuentas a fin de obtener información en tiempo real.
- q) Los equipos serán entregados en la siguiente dirección:

DESCRIPCIÓN	Dpto.	PROV.	DIST.	DIRECCIÓN
Oficina Regional Lima	Lima	Lima	Lima	Av. Abancay Cdra. 5 – Edificio Anselmo Barreto 4to. Piso.

## 6. Características de los equipos.

### 6.1. Sobre la operatividad de los equipos.

- a) Los equipos para utilizar deben ser nuevos y de última generación con una antigüedad no mayor a dieciocho (18) meses de haber sido lanzado al mercado, contabilizados desde la fecha de convocatoria del procedimiento de selección.
- b) Los equipos ofertados deben tener el software con una versión estable instalada de fábrica y con posibles actualizaciones posteriores a la entrega por parte de la marca del fabricante.
- c) Los equipos deberán garantizar su operatividad durante la vigencia del contrato, cables para descargar información (cable USB), cargadores o lo que se encuentre dentro de la caja sellada del fabricante en el modelo ofertado, en los casos de defecto de fabricación y/o desprogramación de equipos y accesorios siempre que no sea el daño provocado o imputable al usuario de la entidad.
  - Doce (12) meses para equipos móviles.
  - Seis (06) meses para la batería.
  - Tres (03) meses para los accesorios que se encuentren dentro del kit o caja sellada del equipo ofertado.

### 6.2. Sobre atención de fallas de los Equipos.

- a) El contratista debe informar el proceso para atenciones por fallas de comunicación en los equipos móviles.
- b) El contratista enviará a la entidad la cotización mediante un correo electrónico al contacto autorizado según las evaluaciones del servicio técnico del operador.
  - Cuando un equipo presente fallas y la reparación y/o cambio de equipo no lo cubra la garantía o si la línea este fuera del periodo de garantía.
  - La entidad tendrá 24Hrs para contestar una vez recibido la cotización por reparación o reposición.
  - En caso no se cuente con una respuesta por parte de la entidad no se procederá al cambio y/o reposición del equipo.

- c) El contratista enviara las ordenes de servicio al finalizar la atención de una avería de equipo móvil y será enviada junto con el equipo ya sea reparado y/o cambio, donde se detallará los antecedentes reportados por el usuario, los hallazgos y la solución.
- d) El contratista debe presentar un cuadro de costos de reposición entregado por única vez en la fecha de la suscripción del contrato, donde se debe considerar el tiempo de uso en meses y el modelo del equipo ofertado.

e) Garantía:

☐ Casos donde se aplica la garantía:

- Los cambios de equipo o reposición por garantía, demostrado por el servicio técnico del contratista:

- ✓ Para los equipos de modalidades A y B, no deben exceder los 5 días hábiles (lima metropolitana), 7 días hábiles para provincias (zonas capitales) y 9 días hábiles para provincias (zonas alejadas).

- Cuando la falla sea por desperfecto de fábrica, la reposición del equipo no tendrá costo alguno para la institución, incluye los gastos de transporte. (siempre y cuando el desperfecto de fábrica sea determinado por el servicio técnico) y se entregara una orden de servicio detallando el antecedente reportado por el usuario, los hallazgos y la solución.

☐ Casos que no aplique la garantía:

- En caso de sufrir robo o pérdida del equipo, esto deberá ser repuesto con un equipo de igual característica o superior, asumiendo la entidad el pago de la penalidad correspondiente según cuadro de costos.

- Falla originada por terceros, la orden de servicio presentada por el servicio técnico del contratista debe indicar:

- ✓ Diagnóstico del equipo.
- ✓ Cotización del servicio de reparación.
- ✓ Costo por cambio de móvil (de igual característica o superior) si no aplica la reparación. La entidad asumirá el pago de la penalidad según el cuadro de costos para este fin.

- La reposición del equipo no debe exceder los 5 días hábiles (lima metropolitana), 7 días hábiles para provincias (zonas capitales) y 9 días hábiles para provincias (zonas alejadas), después que el INPE indique que asumirá el pago de la penalidad.

- La empresa contratista brindará en calidad de préstamo un equipo similar o de menor característica al equipo internado a soporte técnico, para seguir usando el servicio contratado. mientras dure la revisión y/o reparación del equipo averiado.

## 7. Requisitos de Calificación.

### 7.1. Habilitación:

- a) Copia simple de autorización vigente emitida por el MTC o el reporte publicado en la página web del Ministerio de Transporte y Comunicaciones o una Declaración Jurada firmada por el postor mediante el cual señala que cuenta con autorización

EL AREA U. ACOGE LA CONSULTA 26  
SUPRIME SUPERIOR E INCORPORA:  
SIMILARES

vigente para brindar el servicio de telefonía móvil o el servicio de comunicaciones personales.

**7.2. Experiencia del postor:**

- a) Copia simple de contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad por la prestación efectuada; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, reporte de estado de cuenta o cancelación en el documento correspondiente a un máximo de diez (10) contrataciones.

**8. Penalidades Aplicables.**

Si el contratista incurre en el retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Oficina Regional Lima del INPE le aplicara en todos los casos, una penalidad por cada día calendario de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del servicio. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, de  
obras: F = 0.40 b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:  
b.1 para bienes, servicio en general y consultorias: F = 0.25  
b.2 para obras: F = 0.15

cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la Oficina Regional Lima del INPE podrá resolver el contrato parcial o totalmente por incumplimiento.

**9. Seguridad de las comunicaciones.**

El contratista deberá contar con un esquema de seguridad en las comunicaciones orientado a eliminar la posibilidad de cualquier interceptación telefónica o clonación, en cualquiera de sus modalidades según los mecanismos propios y que cumplan con las exigencias técnicas mínimas de OSIPTEL y autorizaciones de los ministerios competentes.

**10. Sobre los requerimientos Mínimos de los Equipos:**

Adicional a las funciones básicas como el buzón de voz, identificación de llamadas y llamadas perdidas (siempre y cuando el equipo se encuentre encendido), los equipos telefónicos deberán ser de última generación y deberá cumplir con las siguientes funcionalidades mínimas

ESPECIFICACIONES Y CARACTERISTICAS DE LOS EQUIPOS	
GAMA - A	
PANTALLA	6.7" Dynamic AMOLED - Resolución 3120 x 1440 (Quad HD+)

<b>PROCESADOR</b>	Deca-Core (3.2GHz, 2.9GHz, 2.6GHz, 1.95GHz)
<b>MEMORIA RAM</b>	12GB o superior
<b>ALMACENAMIENTO</b>	256GB o superior
<b>CAMARAS TRASERAS</b>	50 MP o superior
<b>CAMARA FRONTAL</b>	12 MP o superior
<b>BATERIA</b>	4900 mAh o superior
	Carga rápida de 25 W o Superior (opcional)
<b>SISTEMA OPERATIVO</b>	Android 14 o Superior
<b>SENSORES</b>	Huella dactilar, acelerómetro, barómetro, giroscopio, geomagnético, pasillo, luz, proximidad.
<b>CONECTIVIDAD DE RED INALAMBRICA</b>	2G,3G,4G,5G
	Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac/ax 2.4G+5GHz+6GHz
	Bluetooth 5.3 o Superior
	NFC
<b>PROTECCION IP</b>	IP68
<b>Conexión USB (tipo C)</b>	
<b>GAMA - B</b>	
<b>PANTALLA</b>	6.5" Super AMOLED, resolución 1080 x 2340 (FHD+)
<b>PROCESADOR</b>	Octa-Core (2.4GHz, 2.0GHz) o Superior
<b>MEMORIA RAM</b>	8 GB o Superior
<b>ALMACENAMIENTO</b>	256 GB o Superior
<b>CAMARAS TRASERAS</b>	Principal: 50.0 MP + 8.0 MP + 2.0 MP o Superior
<b>CAMARA FRONTAL</b>	13.0 MP o Superior
<b>BATERIA</b>	5000 mAh o Superior
	Carga rápida de 25 W (opcional)
<b>SISTEMA OPERATIVO</b>	Android 14 o Superior
<b>SENSORES</b>	Acelerómetro, huella dactilar, giroscopio, geomagnético, luz, proximidad
<b>CONECTIVIDAD DE RED INALAMBRICA</b>	2G,3G,4G,5G
	Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac 2.4GHz+5GHz
	Bluetooth 5.3 o Superior
	NFC
<b>PROTECCION IP</b>	IP67 (opcional)
<b>Conexión USB (tipo C)</b>	

Si el postor en el momento de la presentación de las ofertas posee un modelo de teléfono móvil de características superiores al indicado para las gamas A y B pueden ofrecerlo como parte de su oferta, los equipos al finalizar el contrato no serán devueltos.

**10.1. Equipos de contingencia.**

10.1.1. El contratista proporcionará equipos similares de acuerdo al stock de equipos del postor en calidad de backup para atender casos urgentes por temas de garantía.

10.1.2. Los equipos deben ser entregados a la oficina de sistemas de información de la oficina Regional Lima del INPE sito. Av. Abancay Cdra. 5 S/N. Edificio Anselmo Barreto 4to Piso.

10.1.3. En el cuadro se indica la cantidad de equipos por modelo que el contratista debe entregar como medida de contingencia (backup), dichos equipos móviles deben ser entregados únicamente con los accesorios que se encuentren incluidos en el kit del fabricante en la Oficina Regional Lima del INPE, así mismo dichos equipos no serán devueltos al finalizar el contrato.

	ORL
GAMA A	02
GAMA B	06

**10.2. Capacitación.**

10.2.1. El contratista debe programar a realizar una capacitación al personal de la Oficina Regional Lima del INPE, sobre manejo de los equipos móviles a adquirir, la capacitación será como mínimo para 06 personas

- Las capacitaciones pueden ser de manera presencial o virtual previa coordinación con el representante autorizado de la entidad
- Se iniciará de manera presencial o virtual con la comunicación del contratista al correo institucional del jefe de Equipo de Sistemas de Información computado a partir del día siguiente de la fecha de la firma de la respectiva acta de activación.

10.2.2. Las capacitaciones deben ser mínimo de 02 horas, el desarrollo debe ser para los equipos de gama A Y B.

**10.3. Cantidad de equipos móviles.**

	Oficina Regional Lima
Gama A	02
Gama B	60
Cantidad total de teléfonos móviles	62

**11. Plazo máximo de entrega.**

El plazo máximo de entrega de los equipos es de veinte (20) días calendario.

**12. Plazo de servicio.**

El plazo de servicio será de doce (12) meses contados desde la fecha indicada en el acta de activación del servicio.



225

Que el plazo de la presentación del servicio será computado a partir de la fecha de la firma de la respectiva acta de activación, (El Contratista contará con un plazo de veinte (20) días calendario para la entrega de equipos, luego de lo cual recién podrá iniciar el servicio de telefonía móvil).

**13. Lugar de entrega.**

En la Oficina de sistemas de información de la Oficina Regional Lima del INPE sito. Av. Abancay Cdra. 5 S/N. Edificio Anselmo Barreto 4to Piso.

13.1. La reposición de equipos y/o simcard serán enviados a la dirección Av. Abancay Cdra. 5 S/N. Edificio Anselmo Barreto 4to Piso, en la Oficina de sistemas de información de la Oficina Regional Lima.

**14. Condiciones de Entrega o Suministro.**

Los equipos para entregarse no deberán ser refurbished, de segunda, reparados ni repotenciados. Se entregarán con todos los accesorios que vienen dentro del kit o caja sellada del fabricante.

**15. Indicar si la contratación de los bienes incluirá su instalación.**

No aplica.

**16. Precisar las prestaciones accesorias de ser el caso.**

Ninguna.

**17. Garantía y servicio postventa de ser el caso.**

Garantía de un (01) año por el servicio, garantía de doce (12) meses para los equipos móviles, garantía para la batería de seis (06) meses y la garantía para los accesorios que vienen dentro del kit o caja sellada del fabricante será de tres (03) meses.

**18. Responsable de las coordinaciones.**

El responsable de las coordinaciones será el jefe del Equipo de Sistemas de Información de la Oficina Regional Lima del INPE.

**19. Unidad que otorgará la conformidad de la prestación.**

La conformidad y recepción de la prestación será emitida por la Unidad de Informática de la Oficina Regional Lima, de existir observaciones, la ENTIDAD debe comunicas las mismas a EL CONTRATISTA, otorgándole un plazo para reemplazar el bien por otro nuevo, no menor de dos (02) ni mayor de diez (10) días, dependiendo de la complejidad. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con el reemplazo, LA ENTIDAD puede resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan, desde el vencimiento del plazo otorgado.

Documento firmado digitalmente

**IVAN JESUS PACHECO TOMAS**

Jefe(a) de Unidad

ORL-UNIDAD DE SISTEMAS DE INFORMACION