



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO
SERVICIO DE USO Y SOPORTE DE PLATAFORMA PERSONALIZADA PARA
EL ACCESO A PRÉSTAMOS Y DESCARGAS PROTEGIDAS DE CONTENIDO
DIGITAL

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE LA CONTRATACIÓN

Dirección del Acceso y Promoción de la Información.

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRACIÓN

Servicio de uso y soporte de plataforma personalizada para el acceso a préstamos y descargas protegidas de contenido digital.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Brindar a la ciudadanía, mediante cualquier PC o dispositivo móvil con conexión a internet, acceso a una plataforma personalizada de préstamos y descargas protegidas de contenido digital que contengan una selección de material bibliográfico de actualidad de autores peruanos y extranjeros de las especialidades más representativas del conocimiento universal, principalmente literatura, a fin de fortalecer el fomento a la lectura en el país.

4. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de una empresa especializada en la gestión de contenidos digitales de actualidad, para brindar el uso y soporte a una plataforma personalizada para el acceso a préstamos y descargas protegidas de contenido digital, disponible para los usuarios de la Biblioteca Nacional del Perú.

5. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

La provisión del servicio se encuentra enmarcada en el OEI.01 "Gestionar los servicios de acceso, difusión y uso de la información en favor de la ciudadanía", y la AEI 01.02 "Plataformas de acceso a contenido digital implementadas y actualizadas con pertinencia intercultural en beneficio de la ciudadanía", y su actividad operativa "Gestión de las plataformas de acceso a contenidos digitales".

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ÍTEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
1	1	Servicio	Servicio de uso y soporte de plataforma personalizada para el acceso a préstamos y descargas protegidas de contenido digital.

7. ACTIVIDADES

a. Generalidades

- Acceso de uso aplicación web personalizada de préstamos para los usuarios de la BNP.
- Acceso a aplicaciones móviles personalizadas para los usuarios de la BNP.
- Acceso a plataforma de club de lectura virtual que permita la personalización de títulos, concurrencia y administración de la BNP.
- Acceso a módulo de experiencia de aprendizaje (rutas de aprendizaje o club de aprendizaje) para un mínimo de 50 participantes.



- Acceso a una tienda virtual para selección, por parte de la BNP, de contenido digital con distintas modalidades de licencia.
- Acceso a lista de lectores (usuarios).
- Acceso a la API del producto para integración con otras soluciones.
- Acceso del módulo de accesibilidad recurrente para text to speech en contenidos y fuente para dislexia.
- Activación de 20,000 créditos (1 crédito es equivalente a 1 préstamo) para el préstamo de libros-e y audiolibros con derechos de autor.
- Descarga gratuita de obras de dominio público ilimitada y concurrente sin costo.
- Capacidad de 100Gb de almacenamiento y 300 Gb de streaming, como mínimo.
- Brindar soporte del servicio de gestión de clientes.
- Soporte y mantenimiento ilimitado a los técnicos y administradores de la BNP, del servicio contenido en los presentes términos de referencia.
- La BNP podrá registrar incidentes y efectuar **llamadas** a la mesa de ayuda/soporte del contratista desde las 00:00 hasta las 24:00 horas del día. Se aclara que las llamadas podrán ser realizadas por las áreas usuarias y técnicas de la BNP.

b. Obligaciones del contratista

- Cumplir con todo lo indicado y prestar el servicio conforme a las especificaciones establecidas en los presentes términos de referencia.
- Garantizar que el acceso por parte de los usuarios finales al servicio no vulnera derechos de terceros.
- Atender las incidencias que puedan presentarse en la prestación del servicio y ser responsable de su correcto funcionamiento.

c. Obligaciones de la entidad contratante

- Cumplir con los términos y condiciones del contrato que se genere con el contratista.
- Prestar el servicio a través de la plataforma de gestión de contenidos digitales a los usuarios de la BNP.
- Se compromete a cumplir las obligaciones económicas producto de la presente contratación.

8. REQUERIMIENTOS

a. Requerimientos funcionales: Son requerimientos definidos por el área usuaria.

- Integración de su plataforma con la plataforma de la biblioteca digital (BNP).
- En la tienda virtual, el contenido se puede seleccionar con distintos modelos de licencia (número de usos, perpetuidad, usos y pago por préstamo, entre otros). No caduca hasta que se consuma.
- La aplicación web personalizada de préstamos para los usuarios de la BNP, debe ser la versión actualizada y contar con funcionalidades actualizadas.
- Acceso de usuario, préstamos por sesión no excluyentes a otras solicitudes de un mismo libro electrónico.
- Acceso a una plataforma con dos clubes de lectura virtual y una experiencia de aprendizaje, personalizados y administrables por la BNP.



- Acceso a reportes estadísticos por periodos de tiempo según demanda de: préstamos, reservar, descargas, altas de usuarios (lectores), usuarios (lectores) activos, renovaciones, formatos de préstamos, formas de lectura, dispositivos utilizados, circulación por títulos, búsquedas, visitas.
- Acceso a un portal de incidencias, por parte de los técnicos y administradores de la BNP, que permita gestionar las incidencias de la ciudadanía. Cabe precisar que los usuarios finales, es decir la ciudadanía, tendrá acceso a un portal de ayuda con preguntas frecuentes y videos explicativos.
- Descarga gratuita de obras de dominio público ilimitada y concurrente sin costo.

Para todos los puntos mencionados, de corresponder, realizar el mantenimiento pertinente e identificar las mejoras respectivamente.

b. Requerimientos Técnicos: Requerimientos técnicos requeridos por el área técnica de la entidad.

- Soporte y mantenimiento de la plataforma será realizado por el proveedor al 100%.
- La disponibilidad del sistema debe ser continua con un nivel de servicio para los usuarios de 7 días X 24 horas.
- La solución de todas las pantallas deberá seguir el estándar de interfaces de usuario bajo el estándar de colores de la BNP.
- Subida de contenido propio y Streaming debe incluir 100 GB de almacenamiento y 300 GB de Streaming respectivamente, como mínimo.
- Mantenimiento y actualización de aplicaciones personalizadas Android/IOS– Recurrente.
- Acceso al portal de administración de la plataforma.
- Acceso a un módulo de monitores del comportamiento funcional de los recursos de la plataforma.

9. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Contar con RNP vigente, de corresponder.
- El proveedor deberá contar con la experiencia de al menos dos servicios de gestión o soporte de plataforma de gestión de contenidos digitales y/o similares, considerándose servicio similar: suscripción, renovación y/o implantación de base de información de bibliotecas académicas interactiva o plataforma personalizada de acceso a libros electrónicos.

10. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será prestado en un plazo de hasta 142 días calendario, contados a partir del 01 de agosto de 2023.

Asimismo, se deben considerar los siguientes plazos para los entregables:

- Primer entregable: según numeral 11, de acuerdo a lo señalado en los términos de referencia, hasta los 10 días calendario contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento del contrato.
- Segundo entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Tercer entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.



- Cuarto entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Quinto entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Sexto entregable: según numeral 11. Hasta 3 días calendario de culminado el servicio.

11. PRODUCTOS Y/O ENTREGABLES

La documentación que el proveedor deberá suministrar como mínimo será, la que se genere a lo largo de la ejecución del servicio, según se detalla.

N°	ENTREGABLES A PRESENTAR	PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA
01	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento¹ del uso de la plataforma de servicio de asistencia funcional y técnica.• Manual¹ de usuario.• Informe¹ de culminación de actividades de los ítems 7 y 8; así como un informe¹ de mejoras implementadas sobre los mismos ítems.• Documentación¹ de la integración de la plataforma del proveedor con la plataforma de la biblioteca digital de la BNP, incluyendo el manual¹ de usuario.	10 días calendario a partir del día siguiente del perfeccionamiento del contrato.
02	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del primer mes de servicio.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
03	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del segundo mes de servicio.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
04	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del tercer mes de servicio.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
05	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del cuarto mes de servicio.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
06	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del quinto mes de servicio.	Hasta 3 días calendario de culminado el servicio.

Cada reporte mensual del servicio deberá contener el acuerdo de nivel de servicio (SLA), el número de préstamos realizados y el número de incidencias, según corresponda.

¹ En formato digital (PDF), a los correos que indique el área usuaria oportunamente. Debidamente visado, sellado y firmado por el proveedor, en las páginas que corresponda.



² En formato digital (PDF o PPT), a los correos que indique el área usuaria, y en los tiempos oportunos.

12. GARANTÍA Y SOPORTE

La Garantía deberá ser acreditada y entregada por documentación y/o carta del proveedor a nombre de la BNP, por un plazo no menor de 5 meses por un plazo de duración del contrato, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

El proveedor se compromete a la resolución de todas las incidencias relacionadas con las aplicaciones que suministre. Los tiempos³ y costos incurridos para solucionar los inconvenientes detectados durante la etapa de garantía, serán asumidos íntegramente por el prestador del servicio, hasta la solución definitiva del problema.

El proveedor deberá señalar por escrito el procedimiento del uso de la plataforma de servicio de asistencia técnica.

La garantía incluye vicios de programación no detectados en las pruebas, errores de cálculos y mal funcionamiento de alguno de los componentes del aplicativo. El horario de atención deberá ser de lunes a domingo 24x7x142 días incluyendo feriados, así mismo sus vías de comunicación deberán ser: por correo, portal web, según lo requerido por la BNP.

El proveedor debe disponer de un sitio web para la atención de incidencias que permita realizar la gestión de incidencias, información de ayuda y preguntas frecuentes.

El Servicio de soporte incluye Asistencia Técnica Remota al Usuario, accediendo al dispositivo para revisión y corrección de incidencias. La OTIE podrá solicitarlo mediante el sitio web de atención de incidencias.

Al reportarse un problema o incidencia, el proveedor deberá atenderla de acuerdo a los siguientes niveles de atención:

NIVEL DE ATENCIÓN	CARACTERÍSTICAS PARA LA ATENCIÓN
Crítica: Prioridad muy alta. Interrumpe la prestación del servicio, sin disponibilidad de alternativa de funcionamiento.	Resolución estimada en menos de 4 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.
Alta Prioridad alta Interrumpe la prestación normal del servicio, al menos en un alto porcentaje o en alguno de sus módulos funcionales.	Resolución estimada en menos de 8 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.
Moderada Prioridad media.	Resolución estimada en menos de 24 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.



*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

Interrumpe la prestación normal del servicio, pero se dispone de una alternativa de funcionamiento.	
Leve Prioridad baja No interrumpe la prestación normal del servicio.	Resolución estimada en menos de 48 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.

OTRAS INCIDENCIAS	CARACTERÍSTICAS PARA LA ATENCIÓN
Cuando corresponda a un error del código fuente del producto que implique desarrollo para resolver la incidencia.	Resolución estimada en menos de 15 días hábiles desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.

³ El tiempo de resolución será estimado considerando las siguientes excepciones:

- Que no sea provocado por una incorrecta utilización de la herramienta tecnológica.
- Que no sea una sugerencia o propuesta de mejora de la funcionalidad de la plataforma.
- No se contabilizará el tiempo necesario por parte del cliente, en la toma de decisiones que pueda afectar a la solución de la incidencia.

13. GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Para las contrataciones que superen el equivalente de S/ 200,000.00 se requiere la presentación de garantía de fiel cumplimiento, la misma que se constituirá en la modalidad alternativa de:

- Una carta fianza, póliza de caución y/o garantía bancaria emitida por una entidad que esté considerada en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú; o,
- Una carta fianza y/o póliza de caución emitida por empresa que esté bajo supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros, y Administradoras privadas de Fondos de Pensiones, autorizada a emitir garantías; o
- Un porcentaje del monto del contrato original, retenido hasta la conformidad del bien y/o servicio. En este caso, el contratista deberá solicitarlo expresamente en una carta.

El monto de la garantía de fiel cumplimiento será por el equivalente al 10% del valor del contrato y su vigencia no deberá ser menor de treinta (30) días calendario posteriores a la fecha prevista para la finalización del mismo.

Las garantías señaladas en literales a) y b) del presente numeral, deben ser emitidas en la misma moneda del contrato, con carácter de solidarias, irrevocables, incondicionales, de ejecución automática, sin beneficio de excusión y ser ejecutables a sólo requerimiento de la BNP.

**PERÚ****Ministerio
de Cultura****Biblioteca
Nacional del Perú**

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

14. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio estará a cargo de la Dirección de Acceso y Promoción de la Información, previo informe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística y del Equipo de Trabajo de Acceso a Contenidos Digitales.

15. FORMA DE PAGO

La Entidad deberá realizar el pago según el siguiente detalle:

- 1er pago: 20% del monto contratado, previa recepción y conformidad del primer entregable.
- 2do pago: 16% del monto contratado, previa recepción y conformidad del segundo entregable.
- 3er pago: 16% del monto contratado, previa recepción y conformidad del tercer entregable.
- 4to pago: 16% del monto contratado, previa recepción y conformidad del cuarto entregable.
- 5to pago: 16% del monto contratado, previa recepción y conformidad del quinto entregable.
- 6to pago: 16% del monto contratado, previa recepción y conformidad del sexto entregable.

Se precisa que el monto a pagar será en la moneda indicada por el postor el cual deberá incluir todos los impuestos y/o tributos que ameriten.

16. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información brindada, a la que tendrá acceso durante la ejecución del servicio y no podrá disponer de la misma para fines distintos al desarrollo del presente servicio. La divulgación de datos estaría prohibida bajo responsabilidad del contratista. Al término del mismo deberá devolver todos los documentos que se le hayan sido entregados como objeto del contrato.

17. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y los vicios ocultos por un plazo no menor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

18. INCUMPLIMIENTO

La Biblioteca Nacional del Perú, ante la negativa por parte del contratista de prestar el servicio, podrá anular y dejar sin efecto el contrato de manera unilateral, previo informe técnico emitido por las áreas correspondientes.

19. PENALIDADES

Penalidad por Mora:

No aplica para esta contratación por ser un servicio continuo



Otras Penalidades.

Incidencia	Forma de Calculo	Forma de Verification
No cumplir con el tiempo de respuesta para el Nivel de Atención Crítica, según el tiempo indicado en el numeral 12 de los TDR.	0.06% de una UIT, por cada hora de retraso.	Se contabilizará desde la comunicación de parte de la Entidad Mediante Correo Electrónico y la respuesta del proveedor indicando que se superó la incidencia.
No cumplir con el tiempo de respuesta para el Nivel de Atención Alta, según el tiempo indicado en el numeral 12 de los TDR.	0.04% de una UIT, por cada hora de retraso.	Se contabilizará desde la comunicación de parte de la Entidad Mediante Correo Electrónico y la respuesta del proveedor indicando que se superó la incidencia.
No cumplir con el tiempo de respuesta para el Nivel de Atención Moderada, según el tiempo indicado en el numeral 12 de los TDR.	0.02% de una UIT, por cada hora de retraso.	Se contabilizará desde la comunicación de parte de la Entidad Mediante Correo Electrónico y la respuesta del proveedor indicando que se superó la incidencia.
No cumplir con el tiempo de respuesta para el Nivel de Atención Leve, según el tiempo indicado en el numeral 12 de los TDR.	0.01% de una UIT, por cada hora de retraso.	Se contabilizará desde la comunicación de parte de la Entidad Mediante Correo Electrónico y la respuesta del proveedor indicando que se superó la incidencia.
No cumplir con el tiempo de respuesta de las incidencias que correspondan a un error del código fuente, según el tiempo indicado en el numeral 12 de los TDR.	0.02% de una UIT, por cada día de retraso.	Se contabilizará desde la comunicación de parte de la Entidad Mediante Correo Electrónico y la respuesta del proveedor indicando que se superó la incidencia.
Presentar los entregables fuera del plazo máximo, según el tiempo indicado en el numeral 11 de los TDR.	0.02% de una UIT, por cada día de retraso.	Se contabilizará a partir del día siguiente del plazo máximo de entrega, tomando en cuenta la fecha de envío del correo electrónico del proveedor.

Nota: Estas penalidades se descontarán del pago mensual, según correspondan.

Nota: Estas penalidades se descontarán del pago mensual, según correspondan. La aplicación de penalidades será solo hasta por un monto acumulado equivalente al 10% del monto del contrato vigente. De ser alcanzado ese límite el contrato podrá ser resuelto por incumplimiento.

20. OTRAS CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Toda modificación a los alcances del contrato deberá realizarse mediante una adenda firmada entre la Entidad y el contratista.



21. ANTICORRUPCION

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.