

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

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. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

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

2. DEPENDENCIA QUE REQUIERE LA CONTRATACIÓN

Dirección del Acceso y Promoción de la Información / Equipo de Trabajo de Acceso a Contenidos Digitales.

3. 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.

4. 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.

5. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

AOI00008500072: 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).

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

- 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 25,000 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 a los técnicos y administradores de la BNP, del servicio contenido en los presentes términos de referencia.
- La BNP podrá registrar incidentes a la mesa de ayuda/soporte del contratista.

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, personalizado y administrable 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 y 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.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

- 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 mínima de dos (02) años en servicios de gestión o soporte de plataforma de gestión de contenidos digitales y/o similares, considerándose servicio similar: suscripción y/o renovación y/o implantación de base de información de bibliotecas académicas interactiva o plataforma personalizada de acceso a libros electrónicos.

La experiencia del proveedor se acreditará mediante contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, o con Boucher de pago.

10. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será prestado en un plazo de hasta 365 días calendario, contados a partir del 01 de marzo de 2024.

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.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

- Quinto entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Sexto entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Séptimo entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Octavo entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Noveno entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Décimo entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Onceavo entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Doceavo entregable: según numeral 11. Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
- Treceavo entregable: según numeral 11. Hasta 03 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. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
03	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del segundo mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	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.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

	Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	
05	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del cuarto mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
06	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del quinto mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
07	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del sexto mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
08	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del séptimo mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
09	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del octavo mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
10	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del noveno mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
11	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del décimo mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
12	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del onceavo mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta los 05 días calendario del mes siguiente.
13	Informe de servicio realizado, incluye reporte ² de atenciones del doceavo mes de servicio. Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.	Hasta 03 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.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

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 365 días calendario por el 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 en días laborables, así mismo las 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 Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística 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	Resolución estimada en menos de 8 horas desde que se dispone de la

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

Interrumpe la prestación normal del servicio, al menos en un alto porcentaje o en alguno de sus módulos funcionales.	información requerida para su tratamiento.
Moderada Prioridad media. Interrumpe la prestación normal del servicio, pero se dispone de una alternativa de funcionamiento.	Resolución estimada en menos de 24 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.
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. 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.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción del servicio, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días,

14. FORMA DE PAGO

La Entidad deberá realizar el pago de la contraprestación en pagos periódicos, según el siguiente detalle:

- 1er pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del primer entregable.
- 2do pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del segundo entregable.
- 3er pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del tercer entregable.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

- 4to pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del cuarto entregable.
- 5to pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del quinto entregable.
- 6to pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del sexto entregable.
- 7mo pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del séptimo entregable.
- 8vo pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del octavo entregable.
- 9no pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del noveno entregable.
- 10mo pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del décimo entregable.
- 11avo pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del onceavo entregable.
- 12avo pago: 5% del monto contratado, previa recepción y conformidad del doceavo entregable.
- 13avo pago: 40% del monto contratado, previa recepción y conformidad del treceavo 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.

N°	ENTREGABLES A PRESENTAR
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.• Comprobante de pago.
02	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte² de atenciones del primer mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.
03	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte² de atenciones del segundo mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
04	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte² de atenciones del tercer mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
05	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte² de atenciones del cuarto mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

06	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del quinto mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
07	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del sexto mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
08	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del séptimo mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
09	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del octavo mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
10	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del noveno mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
11	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del décimo mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
12	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del onceavo mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.
13	<ul style="list-style-type: none">• Informe de servicio realizado, incluye reporte2 de atenciones del doceavo mes de servicio.• Informe de mantenimiento realizado sobre ítem 7a, 8a y 8b.• Comprobante de pago.

La Entidad deberá pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la conformidad de los servicios, siempre que verifiquen las condiciones establecidas en el contrato u orden de servicio.

15. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

16. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos e información que tenga acceso o sea proporcionada por la Entidad o a los que tenga acceso en la ejecución del servicio.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

Se entiende que la obligación asumida por el proveedor está referida no solo a los documentos e informaciones señalados como “confidenciales” sino a todos los documentos e informaciones que en razón del presente servicio o vinculado con la ejecución del mismo, puedan ser conocidos a través del contratista.

17. PENALIDADES

En caso el contratista no cumpla con la ejecución de las prestaciones objeto del contrato dentro del plazo establecido, la Entidad aplicará una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para los plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general y consultorías: F=0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60), para bienes, servicios en general y consultorías: F=0.25.

El monto máximo de la penalidad aplicable no puede exceder el monto máximo del diez por ciento (10%) del monto total contratado. La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

18. OTRAS PENALIDADES

Incidencia	Forma de Calculo	Forma de Verifcation
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 contabilizara 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

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

Incidencia	Forma de Calculo	Forma de Verification
		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.

19. 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.

20. RESOLUCION CONTRACTUAL

El incumplimiento de las obligaciones derivados del contrato u orden de servicio constituye causal de resolución automática de la contratación. La Entidad por decisión unilateral podrá resolver el contrato u orden de compra, sin pago de indemnización por ningún concepto al proveedor, para ello la Entidad comunicará por escrito al domicilio o correo electrónico del proveedor sobre la resolución del contrato.

21. SANCIONES

El proveedor se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato u orden de compra, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado.

22. CLAÚSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

23. ANTICORRUPCION

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

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.