

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 de Acceso y Promoción de la Información (DAPI) / Unidad Funcional de Acceso e Innovación Digital (UAID).

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

Dicho servicio corresponde a la actividad operativa:

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 de aplicación web personalizada de préstamos para los usuarios de la BNP, que permita la configuración del catálogo en línea a nivel de página de inicio; es decir, que permita modificar la cabecera y pie de página, los filtros de búsqueda, así como la lista a mostrar de libros-e y audiolibros, agrupadas en temáticas, materias y efemérides.
- Ejecutar la migración de información y/o de contenido, en caso sea necesaria, en coordinación previa de las características y el volumen.

- Acceso a aplicaciones móviles personalizadas para los usuarios de la BNP, a instalar desde AppStore, GooglePlay y AppGallery.
- 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 en línea (rutas de aprendizaje o club de aprendizaje) para un mínimo de 50 participantes. Esta herramienta debe cumplir algún estándar de formación.
- Acceso a una tienda virtual para selección, por parte de la BNP, de contenido digital con distintas modalidades de licencia. Debe ofrecer al menos 300,000 obras en español en diferentes temáticas.
- Acceso a lista de lectores (usuarios), permitiendo el seguimiento de préstamos, reservas y la posibilidad de enviar notificaciones masivas. Asimismo, que permita la moderación de comentarios de lectores en los registros de los libros-e y audiolibros.
- 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 de material de lectura seleccionado y adquirido por la Biblioteca Nacional del Perú a través de la tienda virtual del proveedor.
- Descarga gratuita (sin costo), concurrente (más de un usuario a la vez) e ilimitada (sin tope) de obras de dominio público.
- Capacidad de 100Gb de almacenamiento y 300 Gb de streaming, como mínimo.
- Acceso a reportes estadísticos que ofrezca opciones avanzadas y configuradas a medida, así como la opción de crear informes interactivos.
- Capacitación en línea sobre las funcionalidades del servicio, de 6 horas como mínimo para los administradores de la plataforma que designe la BNP.
- 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). Debe incluir la opción de que la BNP pueda mantener el registro de usuarios.
- 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. Ofrece al menos 300,000 libros electrónicos y audiolibros en español. Complementariamente, ofrece obras de editoriales mundiales y locales relevantes.
- La aplicación web de préstamos para los usuarios de la BNP, debe ser la versión actualizada, contar con funcionalidades actualizadas y permitir la personalización de la plataforma.
- El acceso a la lista de lectores (usuarios) deberá también tener la opción de acceder y/o descargar la base de datos de dichos usuarios, es decir que la BNP tenga opción de mantener/monitorear directamente el registro de usuarios.
- Acceso de usuario, préstamos por sesión no excluyentes a otras solicitudes de un mismo libro electrónico.
- Acceso a una plataforma con club de lectura virtual personalizada y administrable por la BNP.
- Acceso a una plataforma con módulo de experiencia de aprendizaje, personalizada y administrable por la BNP. Esta herramienta debe ser compatible con algún estándar de formación.
- Los créditos adquiridos serán utilizados para realizar préstamos de libros electrónicos y audiolibros de temática contemporánea y de actualidad (literatura, humanidades, ciencias sociales, ciencias puras, etc.).
- 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. Debe contar con una herramienta potente que ofrezca estadísticas avanzadas configuradas a medida para conocer mejor a usuarios a nivel demográfico, cantidad de horas de lectura, cuáles son los usuarios más frecuentes, entre otros aspectos.
- 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 (sin costo), concurrente (más de un usuario a la vez) e ilimitada (sin tope) de obras de dominio público.

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.
- Contar con al menos una certificación internacional ISO en el rubro en el que brinda sus servicios.

10. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será presentado en un plazo de 365 días calendarios, contados a partir del día siguiente de firmada el acta de instalación del servicio.

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 de la suscripción 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 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.

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”*

- 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 de la suscripción 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. |
| 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.

¹ En formato digital (PDF), a través de la mesa de partes virtual <https://plataforma-servicios.bnp.gob.pe/auth/login/1> Debidamente visado, sellado y firmado por el proveedor, en las páginas que corresponda.

² En formato digital (PDF o PPT), a través de la mesa de partes virtual <https://plataforma-servicios.bnp.gob.pe/auth/login/1>, 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 Interrumpe la prestación normal del servicio, al menos en un alto porcentaje 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. 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.

El cumplimiento de las obligaciones de los contratistas debe ser garantizado a través de los mecanismos establecidos en la Ley 32069 y su Reglamento, a fin de cubrir el adelanto de pago, y el fiel cumplimiento del contrato, así como el fiel cumplimiento de las prestaciones accesorias.

Para el caso de los contratos de bienes y servicios la garantía de fiel cumplimiento se mantiene vigente hasta la conformidad de la prestación a cargo del contratista.

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes a las garantías contenidas en el artículo 61° de La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y los artículos 138° y 139° del Reglamento.

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 de la Unidad Funcional de Acceso e Innovación Digital, de conformidad con el Artículo 144° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF,

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días, contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, 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 veinte (20) días.

14. FORMA DE PAGO

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

- 1er pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del primer entregable.
- 2do pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del segundo entregable.
- 3er pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del tercer entregable.
- 4to pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del cuarto entregable.
- 5to pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del quinto entregable.
- 6to pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del sexto entregable.
- 7mo pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del séptimo entregable.
- 8vo pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del octavo entregable.
- 9no pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del noveno entregable.
- 10mo pago: 3% del monto contratado, previa recepción y conformidad del décimo entregable.
- 11avo pago: 10% del monto contratado, previa recepción y conformidad del onceavo entregable.
- 12avo pago: 30% del monto contratado, previa recepción y conformidad

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

del doceavo entregable.

- 13avo pago: 30% 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.

| Nº | 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. |
| 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.

Los entregables deberán presentarse a través de la mesa de partes virtual de la BNP, al siguiente link <https://plataforma-servicios.bnp.gob.pe/auth/login/1>

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. 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

Si el contratista no cumple con el servicio dentro del plazo estipulado, la Entidad aplicará una penalidad por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{Monto} \\ F \times \text{Plazo}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

La BNP se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por incumplimiento por parte del contratista.

La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

18. OTRAS PENALIDADES

| Incidencia | Forma de cálculo | Forma de verificación |
|---|---|---|
| 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. |

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los Artículos 119° y 120° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas N° 32069, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

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

19. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista deberá garantizar por un período no menor a DOCE (12) meses, el Servicio de Uso y Soporte de Plataforma Personalizada para el Acceso a Préstamos y Descargas Protegidas de Contenido Digital, el cual será contabilizado a partir del día siguiente de la emisión de la conformidad de la prestación.

20. RESOLUCION CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes Procedimiento de resolución de contrato descrito en el artículo 122° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

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. CLAÚSULA DE ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

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 30 de la Ley N° 32069, Ley General 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 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones del Estado.

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 o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, si las actividades descritas en la presente orden de servicio en el caso estar identificado en el artículo 3° (Sujetos Obligados) de la Ley 31227, EL CONTRATISTA deberá presentar obligatoriamente la Declaración Jurada de Intereses en un plazo de 15 días hábiles desde la fecha de su notificación.

24. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias surgidas durante la ejecución contractual se resuelven mediante conciliación y/o arbitraje.

Las controversias se resuelven mediante la aplicación de la Constitución Política del Perú, La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento; así como de las normas de derecho público y las de derecho privado. Se mantiene obligatoriamente este orden de preferencia en la aplicación del derecho. Esta disposición es de orden público.

El inicio del procedimiento de solución de controversias no suspende o paraliza las obligaciones contractuales de las partes, salvo que la entidad contratante o el órgano jurisdiccional competente disponga lo contrario.

Asimismo, es aplicable las disposiciones correspondientes a las garantías contenidas en los artículos 76, 77, 81, 82, 83 y 84 de La Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y los artículos que correspondan en el Reglamento.