



**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATOS MENORES PARA SERVICIOS EN GENERAL**

<b>FECHA:</b> Lima, 5 de febrero 2026	
<b>Unidad de Organización</b>	Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial
<b>Código Tarea / Actividad Operativa</b>	AOI00004501970 GESTIÓN DEL DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
<b>Meta Presupuestaria</b>	326
<b>Objeto de la contratación</b>	<b>Contratación del Servicio especializado de desarrollo, implementación de mejoras, soporte y mantenimiento de sistemas de información institucionales en plataforma HCL Notes / Domino</b>

**I. MARCO LEGAL**

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y modificatorias, en adelante el Reglamento, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

**II. INCLUSIÓN EN EL CMN**

- Includido en el CMN a través de la Modificación N° 15 y la Aprobación de Modificación CMN N° 0001

**III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN**

Garantizar la continuidad operativa, seguridad de la información y óptimo desempeño de los sistemas institucionales desarrollados sobre la plataforma HCL Domino, asegurando el soporte especializado para prevenir, diagnosticar y resolver incidencias, así como la implementación de mejoras funcionales, técnicas y de integración, que permitan la evolución continua de los sistemas institucionales en concordancia con las necesidades operativas y normativas del MRE.

**IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

**Objetivo General**

Contar con un servicio especializado orientado al desarrollo, implementación de mejoras y mantenimiento correctivo de los sistemas de información basados en plataforma HCL Notes / Domino, asegurando su continuidad operativa y evolución funcional.

**Objetivos Específicos:**

- Ejecutar actividades de desarrollo, adecuación funcional e implementación de mejoras en los sistemas de información en producción sobre HCL Notes / Domino.
- Implementar mejoras técnicas que optimicen el rendimiento, seguridad y usabilidad de los sistemas.
- Atender incidencias y requerimientos correctivos asociados a los sistemas intervenidos.
- Realizar actividades de mantenimiento preventivo / correctivo, necesarias para garantizar la estabilidad de la plataforma de sistemas en producción.
- Brindar asesoría técnica para integraciones y evolución de los sistemas institucionales.

**V. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN**

La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de sistemas de información es necesario para prevenir interrupciones, vulnerabilidades y degradación en el rendimiento de los sistemas institucionales que operan en HCL Notes / Domino. Asimismo, implementar mejoras a la funcionalidad de los sistemas en plataforma HCL Notes / Domino. La falta de soporte especializado incrementa los riesgos operativos,





compromete la seguridad de la información y dificulta el cumplimiento de compromisos estratégicos de transformación digital.

## VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

### 6.1. Descripción general

El servicio solicitado es el siguiente:

N°	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
1	<b>Contratación del Servicio especializado de desarrollo, implementación de mejoras, soporte y mantenimiento de sistemas de información institucionales en plataforma HCL Notes / Domino</b>	1	<b>Servicio</b>

Se requiere la Contratación del Servicio especializado de desarrollo, implementación de mejoras, soporte y mantenimiento de sistemas de información institucionales en plataforma HCL Notes / Domino, que incluya:

- Desarrollo e implementación de mejoras funcionales y técnicas en aplicaciones y bases de datos HCL Notes / Domino, incluyendo soporte técnico especializado asociado a dichas mejoras,
- Mantenimiento correctivo de los sistemas de información en producción en plataforma HCL Notes/Domino,
- Asesoría técnica y acompañamiento en mejoras de los sistemas de información en producción en plataforma HCL Notes/Domino.

### Términos de referencia del servicio

#### 6.1.1. Desarrollo e Implementación de Mejoras:

- Levantamiento y análisis técnico – funcional de requerimientos de mejora solicitados por la Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas.
- Diseño técnico de soluciones sobre HCL Notes / Domino (formularios, vistas, agentes, workflows, XPages, integraciones).
- Desarrollo y programación de nuevas funcionalidades o mejoras en sistemas existentes.
- Implementación de cambios en entornos de desarrollo, pruebas y producción.
- Elaboración de documentación técnica de las mejoras implementadas.
- Soporte post-implementación de las mejoras desarrolladas.

#### 6.1.2. Soporte Correctivo:

- Atención y resolución de incidencias reportadas por los usuarios finales de los sistemas de información institucionales de la plataforma HCL Notes/Domino.
- Depuración y corrección de errores en aplicaciones desarrolladas sobre HCL Notes/Domino.
- Recuperación de datos o restauración de servicios ante fallos.
- Revisión y optimización de código LotusScript, Java o XPages en los casos que así lo requieran.

#### 6.1.3. Soporte Evolutivo:

- Adaptación de las aplicaciones a nuevos requerimientos normativos o funcionales del MRE, con entrega de funcionalidades implementadas y validadas.
- Optimización de procesos y formularios con mejoras verificables en los sistemas de información.
- Apoyar en la extracción de la información de sistema basados en HCL Notes/Domino, para la integración de la información de las bases de datos a otros sistemas institucionales,





documentadas y funcionales.

- Implementación de mejoras de rendimiento y usabilidad en las aplicaciones.

**6.1.4. Monitoreo y Reportes:**

- Generación de reportes mensuales de incidencias atendidas, tiempos de respuesta, mantenimientos realizados y disponibilidad del sistema.
- Alertas tempranas sobre riesgos de seguridad o disponibilidad.

**6.1.5. Coordinación y Soporte Administrativo:**

- Participar de reuniones periódicas de seguimiento con la Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial – Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas.
- Participar de las reuniones de coordinación para la priorización de requerimientos y planificación de mejoras.
- Elaboración de informes mensuales de ejecución del servicio, especificando las actividades realizadas conforme a lo indicado en el **numeral 6.1.**

**VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO**

ETAPA	PLAZO
Reunión de coordinación del Servicio	Dentro de los cinco (05) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio
Ejecución del servicio	Ciento veinte (120) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
Presentación de Entregables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primer informe del servicio</b> a los treinta (30) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> <li>• <b>Segundo informe del servicio</b> a los sesenta (60) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> <li>• <b>Tercer informe del servicio</b> a los noventa (90) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> <li>• <b>Cuarto informe del servicio</b> a los ciento veinte (120) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> </ul>

**VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

**8.1. Del proveedor**

**Requisitos:**

- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en el rubro de servicios.
- Contar con Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo y habido.
- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 40,000.00 (Cuarenta mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria

Se consideran servicios similares las siguientes: implementación de plataforma de: colaboración on-premise, y/o colaborativa en nube, y/o portal colaborativo, y/o correo electrónico, y/o edición





de documentos en línea, y/o soporte técnico en el uso de sistemas de información, y/o soporte y mantenimiento del software documental, y/o integración con el sistema de gestión documental.

#### **Acreditación:**

- El Registro Nacional de Proveedores (RNP) y el Registro Único de Proveedores (RUC), se deberá acreditar con copia simple.
- La experiencia se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios y su respectiva conformidad o captura de la consulta amigable del aplicativo del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) donde acredite el abono o cancelación del mismo; o (ii) constancia de prestación; o (iii) certificados; o (iv) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago

#### **8.2. Perfil del personal clave**

El personal clave que se requiere para la ejecución del servicio es el siguiente:

##### **Un (1) Especialista en desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de sistemas de información en plataforma HCL Domino**

##### **Actividades a desarrollar:**

Encargado de ejecutar las actividades del servicio, descritas en el numeral VI. del presente documento, lo cual incluye relevamiento de requerimientos, verificación y aseguramiento de la atención de los requerimientos funcionales y no funcionales como parte de los sistemas de información institucionales en plataforma HCL Domino. Asimismo, encargado de planificar, dirigir y ejecutar los trabajos de soporte y mantenimiento de los sistemas de información correspondientes al presente servicio.

##### **• Certificaciones:**

Certificación: IBM Certified Application Developer - Notes and Domino 8.0 o version superior.

##### **Acreditación:**

*La certificación se acreditará mediante la presentación de copia simple del certificado IBM Certified Application Developer - Notes and Domino 8.0 o versión superior.*

##### **• Experiencia:**

Deberá contar con experiencia de dos (02) años como especialista en desarrollo e implementación de aplicaciones en plataforma HCL Domino (IBM Lotus Domino/Notes) y/o Programador de Sistemas de Información en Plataforma IBM Lotus Domino/Notes.

##### **Acreditación:**

*La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/o orden y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) Resolución de designación y cese.*

*Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación, el nombre de la entidad o empresa que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*

***La documentación que acredite el cumplimiento del perfil del proveedor y del personal clave será presentada en la etapa de presentación de cotizaciones.***

#### **IX. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

##### **9.1. Confidencialidad**

El contratista no deberá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera de la entidad, salvo autorización expresa de la misma, la información proporcionada por esta, para la prestación y en general toda la información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión de la prestación, durante y después de concluida la vigencia del presente documento. Dicha





información puede consistir en fotografías, informes, material videográfico, documentos y otros similares.

### 9.2. Anticorrupción y antisoborno

EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del contrato.

Finalmente, el incumplimiento de estas obligaciones, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, este incumplimiento conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

### 9.3. Conflicto de intereses (Ley N° 31564)

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.

### 9.4. Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución de la prestación.

### 9.5. Recursos y facilidades a ser provistas por la entidad

La entidad, proveerá los accesos a los entornos de desarrollo, prueba y producción de los sistemas de información institucionales del MRE.





**9.6. Responsabilidad por defectos o vicios ocultos**

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**9.7. Gestión de riesgos las partes**

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

**9.8. Otras obligaciones de la Entidad**

No aplica

**9.9. Otras condiciones para la contratación**

No aplica

**9.10. Medidas de control durante la ejecución contractual**

a) **Áreas que coordinarán con el proveedor:** La Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas, como responsable de la supervisión técnica, la Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial en calidad de área usuaria y la Oficina de Logística.

b) **Área responsable de las medidas de control:** La Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial a través de la Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas, quien ejercerá la supervisión directa de la ejecución del servicio.

**9.11. Modalidad de pago**

A suma alzada

**X. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO**

No hay adelantos

**XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**11.1. Lugar de prestación del servicio:**

El servicio será ejecutado en Jirón Ucayali 337 Piso 4 – Unidad de Funcional de Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial del Ministerio de Relaciones Exteriores.

**11.2. Plazo de prestación del servicio:**

El plazo de prestación del servicio es de ciento veinte (120) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.

**XII. ENTREGABLE**

Entregable	Detalle del entregable y plazo de presentación	Plazo
Informe Técnico Periódico de Ejecución del Servicio	El informe deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>Relación de mejoras desarrolladas e implementadas.</li> <li>Sistemas intervenidos y funcionalidades incorporadas.</li> </ul>	El contratista deberá presentar un total de dos (02) informes, vía Mesa de Partes del Ministerio de Relaciones Exteriores, dirigidos a la Oficina





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia de implementación (versiones, módulos, actas de validación técnica, actas de capacitación realizada).</li> <li>• Documentación técnica generada de la ejecución del servicio descrito en el numeral VI.</li> </ul>	<p>de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial, en los siguientes plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primer informe del servicio</b> a los treinta (30) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> <li>• <b>Segundo informe del servicio</b> a los sesenta (60) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> <li>• <b>Tercer informe del servicio</b> a los noventa (90) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> <li>• <b>Cuarto informe del servicio</b> a los ciento veinte (120) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.</li> </ul>
--	---	---

**NOTA IMPORTANTE:**

El acceso a Mesa de Partes de la Entidad es en la siguiente dirección: <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623> la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

**XIII. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas y sus modificatorias. La conformidad es otorgada por la Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial (OIA), previo informe de visto bueno de la Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas, en el plazo máximo en un plazo máximo de siete (07) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable<sup>1</sup> correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes, conforme a lo señalado en el numeral 144.4. del Reglamento, u optar con resolver el contrato, de acuerdo con el supuesto de resolución establecido en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso se otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la ENTIDAD para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

<sup>1</sup> En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el cálculo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.





Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

#### XIV. FORMULA DE REAJUSTE

No Aplica

#### XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en cuatro (4) pagos iguales luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y sus modificatorias.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del 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, bajo responsabilidad de dicho servidor.

Le Entidad efectúa el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

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

- Documento del funcionario responsable de la Oficina de Servicios Digitales, innovación Digital e Inteligencia Artificial (OIA) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada, previo informe de visto bueno de la Unidad Funcional de Desarrollo de Sistemas.
- Comprobante de pago.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de cuenta bancaria y nombre de la entidad bancaria en el exterior.
- Entregable solicitado en el numeral XII, de los Términos de Referencia.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante en la Mesa de Partes de la Entidad a la siguiente dirección: <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623> la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

Los entregables deberán ser dirigidos a la Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial.

#### XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)<sup>2</sup> del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y sus modificatorias.

<sup>2</sup> b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.





Asimismo, se puede efectuar la resolución contractual, en los siguientes casos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) 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.
- c) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- d) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- e) Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial la Orden de servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

**XVII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, conforme con lo establecido en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

**XVIII. PENALIDADES**

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

**18.1 Penalidad por mora en la ejecución de la prestación**

18.1.1 En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

- Donde F tiene los siguientes valores:

Para servicios: F = 0.40

- Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

18.1.2 Tanto el monto como el plazo se refieren, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

18.1.3 El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

**18.2 Otras penalidades**  
No aplica





**(Firma digital o manuscrita)**

Erick Manuel Bocanegra Villanueva  
Jefe de la Oficina de Servicios Digitales  
Innovación Digital e Inteligencia Artificial

**ÁREA USUARIA  
OFICINA DE SERVICIOS DIGITALES, INNOVACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL.**

