



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación:

Suscripción al servicio de gamificación online, para las diversas actividades académicas que realiza la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).

2. Área usuaria que requiere el servicio:

Escuela Nacional de Administración Pública.

3. Finalidad pública:

Proporcionar a la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) la suscripción al servicio de gamificación online, para las diversas actividades académicas, con el fin de mejorarla experiencia académica dentro de las actividades complementación académica realizadas por la ENAP, para el beneficio de los trabajadores de entidades públicas, servidores civiles, directivos y funcionarios públicos, a fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. Antecedentes

El Programa Académico de Gestión del Conocimiento de la Escuela Nacional de Administración Pública tiene a su cargo cinco líneas de trabajo: Actividades de Complementación Académica, Investigaciones, Inteligencia Académica, Comunidades y, Biblioteca.

El Programa de Gestión del Conocimiento diseña, organiza y desarrolla Aulas Digitales, Congresos, Seminarios, Mesas Redondas, Debates, Conversatorios, Foros, Jornadas de Validación de Propuestas, Talleres con stakeholders de la ENAP, entre otros; cada una de las cuales puede ser diseñada como evento único, como parte de una iniciativa que perdure en el tiempo o como un ciclo con límites claramente establecidos, estas actividades pueden ser realizadas de manera presencial o de manera virtual. Estas actividades académicas forman parte del Core Business institucional en las que se desarrollan competencias en los participantes en los niveles iniciales de la Taxonomía de Bloom, agregan valor a los programas de formación y capacitación y, permiten generar espacios de discusión, comunicación de información y construcción de conocimientos entre profesionales de distintas instituciones públicas.

Para lograr el éxito de estas actividades de Complementación Académica, es necesario contar con la suscripción al servicio de gamificación online, para las diversas actividades académicas que nos permita crear actividades lúdicas, diversos tipos de gamificación, encuestas y cuestionarios para la realización de las diversas actividades académicas realizadas por la jefatura con el fin de lograr brindar una óptima capacitación a los servidores civiles a nivel nacional, contribuyendo así a mejorar su desempeño laboral, en la que SERVIR juega un rol relevante.

5. Objetivos de la contratación

5.1 Objetivo general:

Crear encuestas, cuestionarios, actividades lúdicas y diversos tipos de gamificación, y estos a su vez ayudarán a medir el nivel de satisfacción que reciben los participantes de las actividades de complementación académica que realiza la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).

5.2 Objetivo específico:

Mejorar la experiencia académica de las actividades de complementación académica realizadas por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) de forma virtual y/o presencial desarrolladas a nivel nacional y subnacional para el beneficio de los servidores civiles en los tres niveles de gobierno



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Escuela Nacional de Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

6. Actividad del POI

El servicio está vinculado con las siguientes actividades del Plan Operativo Institucional (POI):

AO: 3.1.2 Desarrollo de eventos académicos en temas de administración y gestión pública.

7. Descripción del Servicio

7.1 Actividades:

El contratista proporcionará acceso a la suscripción del servicio de gamificación online e interactiva de acuerdo con el siguiente cuadro:

| Características | Equipo destinatario |
|---|---------------------|
| <p>Suscripción anual al servicio de gamificación que permita lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de 1000 participantes por evento. ● Creación de eventos ilimitados ● Creación de tipo de interacción ilimitada (encuestas, nube de preguntas, selección de alternativas, cuestionario, votación). ● Creación de cuestionarios de evaluación con tiempos definidos o ritmo de los participantes ● Los participantes podrán realizar voto en tiempo real ● Exportar resultados a formatos Excel y PDF. ● Absolución de consultas en línea, por parte del personal de la ENAP.¹ | Eventos Académicos |

7.2 Requisitos del proveedor y/o del personal

7.2.1 Perfil del Proveedor:

Persona natural o jurídica que cuente con:

- RUC activo y habido.
- Con inscripción vigente en el Registro de Proveedores (de corresponder).
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el

¹ Para ello el contratista deberá proporcionar horario de atención y datos de contacto de la persona a absolver las consultas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento (de corresponder).

Experiencia en la especialidad:

El Contratista debe acreditar una experiencia por un monto facturado acumulado equivalente a S/ 2,000.00 mil soles (dos mil soles), por la contratación de servicios en suscripción a plataformas de software.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono, o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

7.2.2 Lugar y plazo de ejecución de la prestación:

Lugar

La activación de las suscripciones se deberá realizar a través de la plataforma web del propio fabricante.

Plazo

a) Plazo para la activación de la suscripción:

El plazo máximo para realizar la activación de la suscripción es hasta diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.

La activación de la suscripción se verificará en la plataforma Web, lo cual se dejará constancia mediante la firma del "**Acta de Activación de la Suscripción**".

b) Plazo de ejecución de la prestación del servicio:

La vigencia de la suscripción es de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario contados a partir de la fecha de activación.

7.3 Entregable

| ENTREGABLE ÚNICO | PLAZO DE ENTREGA |
|---|--|
| <p>Carta de compromiso, la cual debe indicar:</p> <ul style="list-style-type: none">● Usuario y contraseña o similares para acceder a la suscripción del servicio de gamificación online● Periodo de suscripción al servicio de gamificación online | <p>Hasta siete (7) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de realizada la activación.</p> |



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

EL ENTREGABLE, DEBE SER PRESENTADO A TRAVÉS DE ALGUNO DE LOS SIGUIENTES CANALES:

MESA DE PARTES DIGITAL

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes Nº Digital – MPD de SERVIR a través del link

<https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

MESA DE PARTES PRESENCIAL: Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: Lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

- Los entregables se presentarán con una carta (**anexo 1**) dirigida a la Subjefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional de SERVIR, debiendo consignar el número de la orden de Servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:
 - Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada)
 - Nombre y apellido de la persona que firma.
 - Correo electrónico.
 - Teléfono.
 - Dirección.

7.7 Otras obligaciones del contratista

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

7.8 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

7.9 Propiedad intelectual

El/La contratista acepta expresamente que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo de la presente prestación de servicio corresponden únicamente a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a exclusividad y con todos los efectos legales respectivos, incluyendo - pero no limitándose a - el desarrollo de productos derivados de ello. La cita como fuente de El/La contratista que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

8.1 Área que coordinará con el proveedor:

La ENAP a través del Área de Posgrado y Extensión Académica.

8.2 Área responsable de la medida de control:

La ENAP a través del Área de Posgrado y Extensión Académica.

8.3 Área que brindará la conformidad:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

La conformidad del servicio estará a cargo de la dirección de la ENAP previo informe y/o visto bueno del Área de Posgrado y Extensión Académica.

9. Modalidad y forma de pago

Modalidad: Suma alzada.

Forma de pago: El pago se realizará en una (1) armada del monto contratado, después de haber presentado el entregable y otorgada la conformidad por la dirección de la ENAP previo informe y/o visto bueno del Área de Posgrado y Extensión Académica.

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, ya sea factura o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

10. Penalidad por mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, 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 bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

11. Otras penalidades:

| Otras Penalidades | | | |
|-------------------|---|---|---------------------------------------|
| Nro . | Supuesto de aplicación de penalidad | Forma de Cálculo | Forma o procedimiento de verificación |
| 1 | No presentar el entregable dentro del plazo establecido | 0.5% de la UIT, La penalidad se aplicará por cada día de atraso | Según informe emitido por la ENAP |
| 2 | No subsanar las observaciones realizadas a su entregable, dentro el plazo establecido | 0.5% de la UIT, La penalidad se aplicará por cada día de atraso | Según informe emitido por la ENAP |



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

12. Anticorrupción y Antisoborno

EL POSTOR 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 los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL POSTOR 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 POSTOR 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 POSTOR 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 presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato². Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

13. Solución de Controversias

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

14. Resolución del contrato

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

15. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El plazo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos será de un (1) año contado a partir de otorgada la conformidad.

16. Cláusula Antisoborno

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.

iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

17. CLÁUSULA 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ANEXO 1

Modelo de Carta

Lima, ____ de ____ de 2026

Señora,
Isabel Flores Arévalo
Directora
Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP
Av. Cuba 696, Jesús María

Asunto: Suscripción al servicio de gamificación online, para las diversas actividades académicas que realiza la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y hacer llegar por medio del presente el **Entregable único:**

- _____

En cumplimiento a lo indicado en los términos de referencia correspondiente **al número de orden de servicio N° _____**

Sin otro particular, quedo de usted,
Atentamente,

Firma

Apellidos y nombres _____

N° de DNI: _____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____