



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

## Formato N° 2: Términos de referencia para la contratación de servicios en contratos menores

<b>Órgano y/o Unidad Orgánica:</b>	Oficina General de Tecnología de la Información	
<b>Cuadro Multianual de Necesidades</b>	<b>Código</b>	<b>Denominación</b>
	170100020514	SUSCRIPCIÓN ANUAL A PLATAFORMA OMNICANAL EN LA NUBE
	942500010027	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE MESA DE AYUDA
<b>Actividad del POI/Acción EstratégicaPEI:</b>	Gestión y servicios de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones del MIDAGRI OEI.05 Transformación digital integral implementada en el MIDAGRI	
<b>Denominación de la Contratación:</b>	Servicio de suscripción de diez (10) licencias de plataforma omnicanal en la nube	

### 1. FINALIDAD PÚBLICA

El Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, que establece que el proceso de modernización se sustenta fundamentalmente en mayor eficiencia en la utilización de recursos del Estado y promueve el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para asegurar la continuidad operativa y fortalecer la seguridad de la información, viene desarrollando actividades para modernizar la institución, con el propósito de brindar un mejor y eficiente servicio a la comunidad a través de diversos sistemas y accesos.

Por tal razón, se requiere la contratación de un Servicio de suscripción de diez (10) licencias de plataforma omnicanal en la nube para centralizar y gestionar de manera eficiente todos los canales de atención al usuario institucional (correo electrónico, llamadas y mensajería) en un único sistema, a fin de que la atención a los usuarios se realice de manera eficiente, evitando demoras, duplicidad de solicitudes y dificultades en el seguimiento y trazabilidad de incidencias.

### 2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere la contratación de un servicio de suscripción de diez (10) licencias de plataforma omnicanal en la nube, por un período de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, el cual incluye implementación, capacitación y soporte técnico con la finalidad de optimizar los procesos de atención y gestión de incidencias y solicitudes, mediante la automatización de flujos de trabajo, la generación de alertas y notificaciones automáticas, así como la consolidación de la información en un único sistema de atención a los usuarios del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

### 3. ANTECEDENTES:

La Oficina General de Tecnología de la Información - OGTI requiere contar con una solución tecnológica que permita centralizar y gestionar de manera eficiente todos los canales de atención al usuario institucional (correo electrónico, llamadas y mensajería) en un único sistema, a fin de que la atención a los usuarios se realice de manera eficiente, evitando demoras, duplicidad de solicitudes y dificultades en el seguimiento y trazabilidad de incidencias. En ese sentido, la implementación de licencias de plataforma de gestión de atención omnicanal en la nube permitirá registrar, asignar y priorizar tickets de soporte en tiempo real, así como mantener un historial consolidado de las interacciones con los usuarios institucionales.

La adopción de esta solución tecnológica contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia operativa y la calidad de atención brindada por la OGTI, permitiendo reducir los tiempos de respuesta y resolución de incidencias. Las licencias facilitarán el seguimiento transparente de las solicitudes, disminuirá la



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

probabilidad de errores humanos en el registro y atención de requerimientos, y permitirá contar con reportes automáticos que respalden la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos de soporte. De esta manera, se promoverá una gestión basada en datos que permita identificar oportunidades de optimización y fortalecer la gestión del servicio brindado a los usuarios del MIDAGRI.

En ese sentido, La OGTI requiere licencias de plataforma del software señalado que permita optimizar y digitalizar los procesos de atención y gestión de solicitudes, mediante la automatización de flujos de trabajo, la generación de alertas y notificaciones automáticas, así como la consolidación de la información en un único sistema. En ese sentido, resulta necesario contar con la suscripción anual de diez (10) licencias de la indicada herramienta digital, las cuales permitirán gestionar de manera eficiente la atención de requerimientos y el seguimiento de las incidencias reportadas por los usuarios institucionales.

Cabe señalar que la plataforma gestión de atención omnicanal en la nube requerida deberá integrarse con los sistemas institucionales existentes, tales como el directorio activo para la gestión de usuarios, el sistema de correo corporativo, las herramientas de colaboración digital y la red de telefonía institucional. Esta integración permitirá canalizar las llamadas entrantes y asociarlas automáticamente a tickets de atención dentro del sistema, facilitando el registro y seguimiento de cada solicitud. Asimismo, garantizará la trazabilidad de todas las interacciones realizadas con los usuarios, sin afectar la arquitectura tecnológica existente, contribuyendo a fortalecer la interoperabilidad de los servicios digitales del MIDAGRI y optimizando la gestión de la atención institucional.

En el marco del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, Reglamento de la Ley N° 28612 - "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública" la OGTI ha procedido a la evaluación del software requerido de acuerdo al Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N° 005-2026-MIDAGRI-SG-OGTI - PLATAFORMA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN OMNICAL EN LA NUBE con fecha 10 de marzo de 2026, en el Portal Web del MIDAGRI.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/9587493/7642491-informe-tecnico-previo-de-evaluacion-de-software-n-04-2026-midagri-sg-ogti.pdf?v=1773246150>

#### 4. ALCANCES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Servicio de suscripción de diez (10) licencias de plataforma omnicanal en la nube, incluye implementación del servicio (configuración, activación de licencias, puesta en operación, capacitación y soporte técnico, según el siguiente detalle:

Ítem	Descripción		Unidad de Medida	Cantidad
1	Prestación Principal	Servicio de suscripción de diez (10) licencias de plataforma omnicanal en la nube.	Servicio	01
	Prestación Accesorio	Servicio de Soporte Técnico	Servicio	01

#### PRESTACIÓN PRINCIPAL

##### 4.1. Características Técnicas Mínimas:

A continuación, se enuncian las características mínimas:

<b>Tipo de licencias</b>	Ocho (08) licencias tipo agente Dos (02) licencias tipo supervisor o administrador
<b>a)Funcionalidad</b>	Plataforma Omnicanal basada en una plataforma web de tipo SaaS.

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

<p>Debe brindar como mínimo la opción de dos tipos de licencias: como agente, y como coordinador y/o supervisor o administrador, que permitan ingresar a la plataforma.</p>
<p>Debe permitir una vista única del historial de usuario en los diferentes canales atención: de llamadas telefónicas, correo electrónico (integración con servicios de correo electrónico corporativo: Google WorkSpace como mínimo.) y mensajería (integración con WhatsApp API).</p>
<p>Debe permitir a los agentes responder a las interacciones de llamadas, correo electrónico y mensajería (WhatsApp) desde una misma interfaz.</p>
<p>Debe permitir a los agentes trabajar con múltiples interacciones simultáneamente provenientes de diferentes canales de comunicación, tales como llamadas telefónicas, correo electrónico y mensajería instantánea (WhatsApp).</p>
<p>Debe permitir al componente softphone estar disponible y ejecutarse dentro de un navegador web, el cual debe ser compatible con los navegadores principales: Chrome, Edge, Safari, Firefox.</p>
<p>Todas las atenciones telefónicas deben ser grabadas y almacenadas en audios, permitiendo la búsqueda, reproducción y descarga, por el periodo que dure la suscripción.</p>
<p>El softphone debe estar basado en el protocolo SIP. La plataforma deberá integrarse con la central telefónica <b>Grandstream</b> que actualmente usa de la Entidad; mediante el uso de troncales SIP u otros mecanismos compatibles. El contratista deberá realizar las configuraciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del canal de telefonía dentro de la plataforma omnicanal. De ser necesario, el contratista podrá implementar infraestructura intermedia que permita la correcta interconexión entre la plataforma en la nube y la central telefónica institucional.</p>
<p>Debe tener capacidad de realizar, recibir y transferir llamadas desde la plataforma. Con una bolsa de hasta 10,000 minutos mensuales para llamadas telefónicas, no acumulables. Además, se podrá recibir llamadas provenientes de dos (02) números celulares proporcionados por la Entidad, los cuales podrán ser utilizados para la atención de los usuarios mediante la plataforma para llamadas y mensajería (WhatsApp).</p>
<p>Debe permitir visualizar el número telefónico de origen de la llamada.</p>
<p>Debe permitir visualizar la duración de la llamada.</p>
<p>Debe permitir visualizar el historial de la llamada.</p>
<p>Debe contar con un sistema interactivo de respuesta (IVR), el cual brinde las opciones del tipo de consulta de las llamadas.</p>
<p>Debe permitir la libre modificación del IVR, así como los flujos de atención de acuerdo a las necesidades que se genere en el tiempo, sin que ello genere una necesidad de contacto con el proveedor ni costos adicionales.</p>
<p>Debe contar con la opción de almacenamiento de plantillas de información (respuesta, saludos y mensajes personalizados) para apoyo en las atenciones de los diferentes canales virtuales.</p>
<p>El software ofrecido debe proporcionar escalabilidad bajo demanda (crecimiento de agentes según demanda).</p>
<p>Debe permitir exportar de manera fácil reportes detallados y estadísticos en formato Excel o PDF.</p>
<p>Debe contar con panel de monitoreo de los agentes o colaboradores con sesión iniciada en tiempo real, donde podrá atender múltiples conversaciones o interacciones de manera simultánea, además se podrá visualizar cantidad de</p>

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
 “Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

	conversaciones en cola, abiertas y cerradas por cada agente, llamadas entrantes, salientes, abandonadas, llamadas en cola, detalles de atenciones realizadas por todos los canales disponibles. Así como también, contar con un panel administrativo y de supervisión para la gestión de agentes, flujos de trabajo y monitoreo en tiempo real.
<b>b) Fiabilidad</b>	Debe contar con una versión que garantiza un producto estable y confiable.
	Debe garantizar que toda su información, incluyendo los documentos que se revisan a través de la plataforma, es revisada bajo los mayores estándares de seguridad.
	Debe contar con un respaldo automático de forma semanal como mínimo.
	El servicio o producto cuenta con una empresa Partner en el Perú que permita brindar el soporte necesario garantizando un nivel de disponibilidad del servicio (SLA) mínimo de 99.9%.
<b>c) Usabilidad</b>	Debe ser una plataforma con interfaces compatibles con los navegadores principales: Chrome, Edge, Safari, Firefox.
	Provee una interfaz y/o servicio intuitivo que requiere de capacitación mínima para su uso, La capacitación deberá ser de carácter práctico e incluir el uso de los canales de atención, generación de reportes y configuración básica de flujos de atención. La documentación técnica y de usuario, está disponible en idioma español.
<b>d) Eficiencia</b>	Mantiene un rendimiento estable en el tiempo de procesamiento.
	La solución debe estar alojada en los centros de datos protegidos por la empresa y ser accesible por medio de una interfaz web
	Debe ofrecer acceso 24/7 desde cualquier lugar.
<b>e) Capacidad de Mantenimiento</b>	Cuenta con sede, soporte y personal para asistencia in house en menos de 24h
	Capacidad del producto de mantener sus funcionalidades por efecto de actualizaciones a nuevas versiones.
<b>f) Portabilidad</b>	Compatibilidad con el sistema operativo Windows de escritorio.
	Debe permitir la actualización de nuevas versiones sin afectar el funcionamiento.
	Debe contar con APIs abiertas y documentadas para hacer desarrollos e integraciones de una manera fácil y simple. La plataforma omnicanal se debe integrar con el <b>sistema institucional de gestión de incidencias (GLPI)</b> que actualmente usa la entidad, de modo que toda interacción o atención registrada en la plataforma omnicanal genere automáticamente un ticket, incluyendo las comunicaciones provenientes de los canales de llamadas telefónicas, canal de mensajería (WhatsApp) y correo electrónico, garantizando el registro, trazabilidad y seguimiento de las atenciones.
	Debe tener la capacidad de integración con motores de inteligencia artificial.

#### 4.2. Capacitación

Como parte de la implementación del servicio y dentro del plazo otorgado para dicha implementación (12 días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio correspondiente), el contratista deberá brindar capacitación funcional a los usuarios designados por la OGTI. La capacitación se desarrollará en modalidad presencial y/o virtual, según lo que se coordine con la Oficina General de Tecnología de la Información del MIDAGRI. En caso de realizarse de manera presencial, esta tendrá lugar en Jr. Cahuide N° 805, Jesús María.

La capacitación estará dirigida a los diez (10) usuarios de la plataforma (agentes, supervisores y administradores), con una duración mínima de tres (03) horas. La capacitación deberá ser de carácter práctico e incluir el uso de los canales de atención, generación de reportes y configuración básica de flujos de atención.



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

## 5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

- a) Persona Natural o Jurídica.
- b) Contar con Registro Único de Contribuyente activo y habido (RUC)
- c) Contar con Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP), en el Capítulo de Servicios
- d) No encontrarse inhabilitado para contratar con el Estado.
- e) El proveedor deberá tener la condición de partner autorizado por el fabricante del software para brindar servicios de suscripción y/o renovación, así como servicios de soporte técnico en el Perú.

### **Acreditación:**

Documento vigente emitido por el fabricante o el representante de la marca en el Perú que certifique dicha condición.

- f) El postor deberá acreditar el cumplimiento de las características técnicas mínimas detalladas en el literal a) del numeral 4.1 de los presentes términos de referencia.

### **Acreditación:**

Se deberá acreditar con documentación técnica del fabricante como: fichas técnicas y/o manuales de uso y/o guías de implementación y/o guías de configuración y/o documentación oficial en la web del fabricante (links).

- g) **Experiencia del proveedor en la especialidad:**

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a cincuenta mil soles (S/. 50,000.00), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de su oferta, que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran como servicios similares a servicios de suscripción y/o renovación y/o comercialización y/o mantenimiento y/o soporte técnico de plataformas colaborativas en la nube.

### **Acreditación:**

La experiencia del proveedor en la especialidad se acredita con un máximo de veinte (20) contrataciones, mediante copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) 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<sup>1</sup>, o comprobantes de retención electrónico emitido por SUNAT por la retención del IGV<sup>2</sup>. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados<sup>3</sup>, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de servicio con conformidad o constancia de prestación.

## 6. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

<sup>1</sup> El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación fehaciente de la cancelación. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”).

<sup>2</sup> De acuerdo con el Régimen de Retenciones del Impuesto General a las Ventas (IGV).

<sup>3</sup> Se entiende “privados” como aquellos que no son entidades contratantes

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

No corresponde.

## 7. SEGUROS

No corresponde.

## 8. PRESTACIONES ACCESORIAS

### Servicio de Soporte Técnico

Se requiere el servicio de soporte técnico en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm, por el periodo que dure el servicio.

Al término de la implementación del servicio, el contratista deberá proporcionar a través del siguiente correo [soporte.tecnico@midagri.gob.pe](mailto:soporte.tecnico@midagri.gob.pe), la información de los contactos respectivos (número de teléfonos y correos electrónicos) para reportar las solicitudes o incidentes presentados. Se considera lo siguiente:

- La atención de los incidentes y/o solicitudes se realizará de manera remota y/o presencial, dependiendo de la severidad del caso y de coordinaciones previas con la Oficina General de Tecnología de la Información.
- Incluye la atención de incidentes por falla de la Plataforma y/o de toda la solución implementada y será realizado cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, sin costo para la Entidad.
- El contratista debe contar con un equipo de soporte técnico que brinde la solución técnica adecuada a los distintos incidentes suscitados en la solución a implementar.
- Deberá indicar el cierre y solución de la atención, toda vez que se atienda la incidencia y se obtenga la correspondiente aprobación por parte del área técnica de la Entidad.
- Atención de consulta o dudas, que la entidad pudiera tener.
- El soporte técnico permitirá recibir los servicios especializados por parte del contratista para la atención de los incidentes y solicitudes o requerimientos tales como: interrupción completa del servicio Omnicanal, incapacidad de grabar o registrar interacciones, fallo de visualización de registros, reportes con errores y otros que se puedan evidenciar dentro del servicio, los que serán clasificados según el nivel de prioridad que correspondan, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

#### Para Incidentes:

Nivel de Prioridad	Descripción del Incidente	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Solución
Crítica	Afectación total de la disponibilidad del servicio, impidiendo su operatividad	10 min	2 horas
Media	Afectación parcial de la disponibilidad servicio, sólo se ven afectados ciertas funcionalidades o ciertos usuarios. No impide el uso la plataforma.	20 min	4 horas
Baja	Incidente menor que no afecta la funcionalidad principal del software y tienen soluciones alternativas disponibles.	30 min	48 horas

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

#### Para Solicitudes o Requerimientos:

Nivel de Prioridad	Descripción de la Solicitud / Requerimiento	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Atención / Entrega
Crítica	Solicitud de alta importancia o urgencia que afecta procesos críticos o la continuidad operativa	1 día hábil	Según complejidad (definir con el cliente)
Media	Solicitudes importantes que mejoran la eficiencia del software, pero no afectan su operación crítica.	2 días hábiles	Hasta 10 días hábiles
Baja	Solicitudes de cambios menores o de información que no impactan en la funcionalidad esencial del software.	3 días hábiles	Hasta 20 días hábiles

- Los incidentes y/o solicitudes serán atendidos y solucionados cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, sin costo para la Entidad.
- El tiempo de atención del incidente y/o solicitud se contabiliza desde el momento en que este es comunicado al contratista por cualquier medio, ya sea correo electrónico, llamada u otro. Asimismo, una vez concluida la atención tras haber ejecutado lo requerido, solucionado el incidente o realizado las acciones solicitadas, el contratista deberá informar a la entidad mediante el correo electrónico [suporte tecnico@midagri.gob.pe](mailto:suporte tecnico@midagri.gob.pe), detallando lo realizado, con el fin de obtener la aprobación correspondiente por parte del área técnica.
- El Contratista es el único responsable ante la Entidad de cumplir con la contratación, no pudiendo subcontratar a terceros en general, considerando los tiempos de atención y haciendo un seguimiento permanente de cara al usuario para informarle en qué estado se encuentra su requerimiento.
- El Contratista deberá disponer de los recursos necesarios para realizar el soporte técnico cuántas veces sea necesario para el normal funcionamiento de la plataforma.

#### 9. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

**LUGAR:** El servicio se prestará en la Oficina General de Tecnología de la Información del MIDAGRI, ubicada en el Jr. Cahuide N° 805, Jesús María.

**PLAZO:** El plazo de ejecución para el Servicio de Suscripción de la Plataforma Omnicanal en la Nube, que incluye implementación, configuración, activación de licencias, puesta en operación, capacitación y soporte técnico es por un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados desde el día siguiente de la suscripción del “Acta de finalización de implementación del servicio”.

##### 9.1. Plazo para la prestación principal

El plazo para la implementación del servicio, que incluye: configuración, activación de licencias, puesta en operación y capacitación, será de hasta doce (12) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio correspondiente.

##### 9.2. Plazo para la prestación accesoria

###### Servicio de Soporte Técnico

El periodo de vigencia del soporte técnico será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del “Acta de finalización de implementación del servicio”.

#### 10. ENTREGABLES

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

El contratista deberá entregar través de la mesa de partes de la Entidad, en Jr. Cahuide N° 805 – Jesús María o a través de la mesa de partes virtual (<https://mesadepartesdigital.midagri.gob.pe/>), mediante una carta dirigida a la Oficina General de Tecnología de la Información, la siguiente documentación:

#### 10.1. Entregable para la prestación principal

En un plazo no mayor a doce (12) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio:

- **“Acta de finalización de implementación del servicio”** que deberá suscribirse entre personal del contratista y personal designado por la Oficina General de Tecnología de la Información del MIDAGRI, al término del plazo de implementación y activación del servicio, que acredite la Suscripción de Licencias de Plataforma Omnicanal en la nube por el periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, que garantice el servicio y detalle lo siguiente:
  - ✓ Fechas de inicio y finalización del servicio.
  - ✓ Número y detalle de licencias activas.
  - ✓ Un año de almacenamiento para Grabación de Llamadas.
  - ✓ Bolsa de 10000 minutos al mes para llamadas salientes.
  - ✓ Servicio de dos (02) números de celular asignados e interconectados con la plataforma.
  - ✓ WhatsApp (interacciones ilimitadas siempre que las inicie el usuario)
  - ✓ Garantía del servicio por trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.
- Documentación relacionada a Políticas de Seguridad implementada de la Plataforma Omnicanal en la Nube.
- Diagrama de red e infraestructura donde se describa los servidores y/o componentes de producción.
- Contactos para el reporte de solicitudes y/o incidentes.
- Acuerdo de Nivel del Servicio respecto al soporte técnico.
- Temario de las capacitaciones para los participantes.
- Acta de asistencia de las capacitaciones realizadas.
- Manuales de agente, coordinador y/o supervisor o administrador.

#### 10.2. Entregables para la prestación accesoria

El proveedor deberá presentar informes con una periodicidad trimestral (**4 informes en total** durante los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario del servicio).

En un plazo máximo de tres (03) días calendario, contados a partir del día siguiente de concluido cada trimestre, el proveedor deberá presentar un informe trimestral que incluya, como mínimo, lo siguiente:

##### Servicio de soporte técnico:

Informe o reporte de las incidencias, problemas y/o eventos reportados por el personal de la entidad presentados durante el periodo trimestral, donde se deberá considerar:

- ✓ Tipo de soporte: incidencia o solicitud
- ✓ Nivel de prioridad:
- ✓ Si fueron atendidos o no
- ✓ Tiempo de atención o solución
- ✓ El problema reportado
- ✓ La causa raíz
- ✓ El diagnóstico
- ✓ Solución aplicada.

### 11. CONFORMIDAD (Artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069)

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

La conformidad estará a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información, quien deberá emitir un Informe Técnico, validando el cumplimiento técnico luego de culminado el servicio entregado por el contratista respecto a:

- **Para la prestación principal**

Para el servicio de suscripción de la plataforma, la OGTI emitirá un informe técnico luego de que el contratista presente una carta adjuntando los entregables detallados en el numeral 10.1 Entregable para la prestación principal.

- **Para la prestación accesoria**

Para el servicio de soporte técnico, la OGTI emitirá un informe técnico trimestral después de que el contratista presente una carta adjuntando los entregables detallados en el numeral 10.2. Entregables para la prestación accesoria.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días computados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación.

De existir observaciones, la DEC comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4 del Reglamento<sup>1</sup>, u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley<sup>2</sup>. En caso 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 contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

## **12. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO (Artículo 67 de la Ley 32069 / Artículo 229.4 del Reglamento de la Ley 32069)**

La forma de pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) de la siguiente manera:

### **12.1. Para la prestación principal**

Se efectuará un único pago equivalente al 100% del monto de la prestación principal, previa presentación del informe de conformidad emitido por la Oficina General de Tecnologías de la Información y de la factura correspondiente, conforme a la contratación realizada.

<sup>1</sup> De existir observaciones, la DEC las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

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

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
 “Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

### 12.2. Para la prestación accesoria (Soporte técnico):

Se realizarán cuatro (04) pagos a cuenta con periodicidad trimestral, con un porcentaje de 25% cada pago del monto total de la prestación accesoria, previo informe técnico de conformidad por parte de la Oficina General de Tecnologías de la Información.

Cada pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

### 13. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

### 14. PENALIDADES (Artículo 120 Reglamento de la Ley 32069)

#### 14.1. Penalidad por Mora

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a 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. En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

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.

#### 14.2. Otras penalidades

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplican las siguientes penalidades:

SUPUESTO	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
----------	-----------	---------------

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

El Contratista no cumple con las condiciones del nivel de atención, solución y respuesta establecidas en el Numeral <b>8. Prestaciones accesorias</b> .	10% del monto facturado correspondiente al pago trimestral correspondiente a la prestación accesoría, por hora o fracción, cuando se supere lo siguiente:  a) tiempos de atención b) tiempos de solución c) tiempos de respuesta	Se aplicará cuando se supere los tiempos definidos en las condiciones de los niveles de atención para el servicio de Soporte técnico, el cual se verificará través del informe emitido por la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI).
El Contratista no remite la presentación del informe entregable trimestral en el plazo establecido en el numeral <b>10.2. Entregables para la prestación accesoría</b>	10% del monto facturado correspondiente al pago trimestral correspondiente de la prestación accesoría.	Se verificará a través del informe emitido por la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI).

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

#### 15. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA 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 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<sup>3</sup> 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 presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato<sup>4</sup>. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco<sup>5</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de

<sup>3</sup> Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

<sup>4</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>5</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar <sup>6</sup> .
<b>16. RESOLUCIÓN DE CONTRATOS MENORES</b> (Artículo 68 Ley / Artículo 229.3 Reglamento de la Ley 32069)
Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:  a. Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor. 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. Acumulación del monto máximo de penalidad por mora y/u otras penalidades.
<b>17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>
Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme lo dispuesto en el artículo 330 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.  Son controversias materias de conciliación las siguientes: a. Resolución de contrato. b. Ampliación de plazo contractual. c. Recepción y conformidad de la prestación. d. Valorizaciones o metrados. e. Liquidación de contrato. f. Los que versen respecto de las obligaciones de las partes durante la ejecución del contrato. g. Controversias sobre indemnización por daños y perjuicios. (Excepto lo contemplado en el Artículo 76.3 de la Ley 32069) h. Prestaciones accesorias i. Vicios ocultos j. otras obligaciones que se deben cumplir con posterioridad a la culminación de la ejecución de la prestación principal del contrato.
<b>18. GARANTÍAS</b> (Literal a) del Artículo 60 de la Ley 32069)
No corresponde
<b>19. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS</b> (Literal c) del Artículo 69.2 de la Ley 32069)
El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio contratado por un plazo no menor de un año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.
<b>20. OTROS (Artículo 229.1 del Reglamento de la Ley 32069)</b>
Las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten el monto ni desnaturalicen el requerimiento. La modificación se perfecciona mediante un acta suscrita por ambas partes que se registra en la PLADICOP.

<sup>6</sup> Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.