



TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de fortalecimiento, soporte y mantenimiento de los servicios digitales de SEDAPAR SA

2. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la continuidad operativa, disponibilidad, seguridad y mejora continua de los servicios digitales de SEDAPAR S.A., mediante el fortalecimiento, soporte y mantenimiento de las plataformas tecnológicas, sistemas de información, infraestructura digital y servicios asociados.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio especializado para analizar, diseñar, desarrollar, implementar, mejorar y mantener operativos los servicios electrónicos WEB que permiten a SEDAPAR S.A. interactuar e interoperar con plataformas externas e internas de su infraestructura tecnológica.

4. ACTIVIDAD DEL POI

A03 - Implementación de servicios digitales para el ciudadano (PGD01)

5. CÓDIGO CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS(CUBSO)

Ítem: 3383

8111181100390332, "SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE SOFTWARE DE OPTIMIZACION DE APLICACIONES"

6. TÉRMINOS DE REFERENCIA

6.1. Soporte Técnico y Evolutivo de los servicios

Alcances:

- **Análisis de la situación de cada servicio:** Se presentará un análisis de cada uno de los servicios electrónicos, el cual dentro de su análisis concluirá acciones para poder mantener la plataforma activa o en su caso el desarrollo de una nueva plataforma que la reemplace, así como un plan de migración, que deberá ser aprobado por el área usuaria antes de su ejecución.
- **Ejecución:** El Proveedor tendrá un pool de desarrollo el cual ejecutará los proyectos, producto del análisis previo, para lo cual entregará un plazo de entrega, la prioridad de la ejecución lo determinará el área de Tecnologías de Información y Comunicación.
- **Mantenimiento:** El Proveedor realizará un constante monitoreo del funcionamiento de los servicios electrónicos, para determinar su operatividad, así como realizará las labores correctivas y preventivas según sea el caso.
- **Seguridad,** El Proveedor procederá a revisar y de ser el caso de modificar las políticas de seguridad de los servicios electrónicos web que puedan estar expuestos al exterior, debiendo realizar todas las acciones relacionadas para mantener la integridad de la información, y las revisiones cotidianas para poder identificar brechas de seguridad.
- Están dentro de la cobertura del servicio, todos los servicios electrónicos web los cuales requieren interactuar con infraestructura externa de la empresa, esto cubre el mantenimiento en línea de servicios actuales, así como los futuros que puedan ser requeridos por la entidad, dentro de los servicios actuales tenemos:

- a. Soporte y Mantenimiento funcionalidades de la Oficina Virtual.
- b. Web Services para interacción con entidades financieras y/o otras instituciones y/o proveedores
- c. generación de Código QR Visa para pago de Recibos
- d. Plataforma PIDE de consultas a diversas instituciones del estado, RENIEC, SUNAT, OCSE, MIGRACIONES, SUNARP, etc.
- e. Pasarela de Pagos de Recibos Web.
- f. Soporte y Mantenimiento Plataforma de Cortes y Reaperturas
- g. Soporte y Mantenimiento Plataforma de Lecturas
- h. Soporte y Mantenimiento Plataforma de Gestión documental.

SEDAPAR podrá agregar cualquier nuevo servicio adicional durante el tiempo que dure el servicio, debiendo de tener en cuenta que éste de manera inicial, estará sujeto al análisis respectivo, en el cual incluirá el tiempo de ejecución, asimismo EPS SEDAPAR podrá agregar nuevos requerimientos sobre los servicios que ya se encuentren ejecutando.

Una vez que el servicio se encuentre ejecutando, es responsabilidad del Proveedor el mantenerlo de esa manera, por lo cual deberá de asegurar un SLA de 99.90% de todos los

servicios ya en producción, debiendo de revisar continuamente su mantenimiento y su integridad.

Dentro de los alcances también se encuentran, la capa de comunicaciones como implementación de VPN, certificados digitales SSL(WebServices) y PKI(Firmas Digitales SUNAT); así como también se encuentra dentro de los alcances las coordinaciones con unidades de integración foráneas, para alcanzar los objetivos específicos de cada uno de los servicios, todo esto en coordinación con el personal de la Entidad

La administración de los proyectos se realizará por medio de un repositorio de código SVN en el cual se almacenará todos los cambios del código debidamente documentado, este repositorio se encontrará dentro de los servidores de SEDAPAR, caso contrario éste se mantendrá en los servidores del Proveedor si así lo requiere SEDAPAR, pero en caso de que el servicio concluya y EPS SEDAPAR decide No renovarlo, el Proveedor deberá entregar una copia de todo este repositorio por medio físico a la Entidad.

Se mantendrá un sistema de gestor de incidencias el cual se utilizará para que el personal de informática de EPS SEDAPAR pueda dar seguimiento a posibles problemas que existan dentro de los proyectos que ya se encuentren en producción.

En caso de que las entidades foráneas de la entidad realicen cambios que afecten el correcto funcionamiento de los servicios electrónicos web de la entidad, El Proveedor está en la obligación de realizar los cambios necesarios dentro de los alcances de su plataforma para mantener la operatividad del mismo.

Los servicios del Proveedor consumirán en muchos casos recursos de diferentes bases de datos de la Entidad por lo cual será necesario que desarrolle los procedimientos necesarios para que los servicios web que se desarrollen, mantengan la integración con su plataforma; cualquier cambio en la estructura de datos de estos procedimientos deberá ser notificada con la debida anticipación para no afectar los servicios que se encuentren en producción.

El proveedor deberá de adaptar cualquier procedimiento según las políticas de protección de datos personales que le indique SEDAPAR, para que las plataformas que se encuentren en funcionamiento no infrinjan ninguna norma vigente.

Referente en caso de que se requiera aplicaciones móviles estas deberán estar publicadas en los respectivos repositorios tanto de Apple APP Store como Google Store, todos estos costos de emisión de certificación homologación deberán correr por cuenta del proveedor.

SEDAPAR requiere para el continuo uso de sus servicios encriptarlos por medio de HTTPS, es por esto que requiere la emisión de certificados comerciales dentro del dominio sedapar.com.pe es por esto que es necesario que el proveedor emita tantos certificados como SEDAPAR solicite que sean globalmente aceptados. Estos certificados son para ser usados en diferentes plataformas tanto Windows, Linux, Embebidos, UPS, etc, por lo cual no aplica un WildCard, se deberá de emitir un certificado por cada CSR que SEDAPAR entregue, de servicios existentes o los que están por implementarse.

El proveedor deberá de implementar un canal de comunicaciones completamente independiente por medio de Fibra Óptica Dedicada (No GPON) por donde correrán sus servicios, estos servicios deberán estar disponibles con un SLA de 99.9%, la velocidad

necesaria deberá de ser la adecuada como para soportar todos los servicios presentados a Internet. Estos servicios deberán ser presentados no solamente en IPv4 sino también en IPv6.

El Proveedor deberá incluir en su servicio, la instalación de un equipo de comunicaciones, en alta disponibilidad, para los servicios dedicados y de alto impacto transaccional.

6.2. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluido sin limitación, 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 del servicio o que se hubiere entregado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

6.3. CAPACITACIÓN:

El Proveedor deberá proporcionar al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación la capacitación necesaria para la gestión de la plataforma desarrollada cada vez que se termine cada implementación o servicio.

6.4. INFORMES TÉCNICOS Y/O ENTREGABLES:

El Proveedor, deberá entregar los avances y/o implementación completa de los servicios, lo cual incluirá:

- Informe Técnico de las mejoras realizadas o avance o implementación final puesta a producción(Formato Digital).
- Informe técnico de las ubicaciones de los servicios y direcciones IP

6.5. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

- El Proveedor podrá ser una empresa natural o jurídica con experiencia al menos de dos años en servicios de tecnologías de información e internet.
- No deberá estar inhabilitado para contratar con el Estado Peruano.

6.6. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

El proveedor deberá garantizar los siguientes niveles de servicio durante la ejecución del contrato:

a) Disponibilidad del servicio

- Disponibilidad mínima mensual de los servicios web: $\geq 99.5\%$

b) Atención de incidencias

Tipo de Incidencia	Descripción	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución
Crítica	Caída total del servicio o afectación a usuarios externos/internos	≤ 2 horas	≤ 8 horas
Alta	Funcionalidad principal afectada	≤ 4 horas	≤ 24 horas
Media	Error parcial sin afectar operación crítica	≤ 8 horas	≤ 48 horas
Baja	Ajustes menores o consultas	≤ 24 horas	≤ 72 horas

c) Mantenimiento

- Mantenimiento correctivo: inmediato según criticidad
- Mantenimiento evolutivo: según planificación aprobada
- Mantenimiento preventivo: mínimo **1 vez al mes**

d) Soporte técnico

- Soporte en horario laboral (mínimo)
- Para incidencias críticas: **sopORTE 24/7**
-

6.6.1. SERVICIO (SLA) – DESARROLLO DE APIs

El contratista deberá garantizar los niveles de servicio para el desarrollo, implementación, integración y mantenimiento de APIs, asegurando su disponibilidad, rendimiento, seguridad e interoperabilidad.

a) Disponibilidad de APIs

- Disponibilidad mensual mínima: **≥ 99.5%**
- Aplica para APIs en ambiente de producción.

b) Rendimiento

- Capacidad de manejo concurrente según demanda definida por la Entidad.

c) Gestión de incidencias

Nivel	Descripción	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución
Crítico	API caído o sin respuesta	≤ 1 hora	≤ 6 horas
Alto	Funcionalidad principal afectada	≤ 2 horas	≤ 12 horas
Medio	Error parcial o intermitente	≤ 6 horas	≤ 24 horas
Bajo	Ajustes menores o consultas	≤ 24 horas	≤ 72 horas

d) Desarrollo y despliegue

- Tiempo de desarrollo de nuevas APIs: según cronograma aprobado
- Despliegues en producción: previa validación en ambiente de pruebas
- Implementación de control de versiones (versionamiento de APIs)

e) Seguridad

- Uso obligatorio de:
 - HTTPS
 - Autenticación (OAuth2, JWT u otros)
- Validación de entradas y manejo de errores
- Protección contra ataques (inyecciones, XSS, etc.)

f) Interoperabilidad

- Cumplimiento de estándares:
 - REST / JSON (preferente)
 - SOAP (cuando aplique)
- Documentación obligatoria:
 - Swagger / OpenAPI u otros equivalentes
- Compatibilidad con sistemas internos y externos

g) Monitoreo y logs

- Registro de:
 - Consumo de APIs
 - Errores y excepciones
- Reportes mensuales de:
 - Disponibilidad
 - Incidencias
 - Uso de servicios

h) Mantenimiento

- Correctivo: inmediato según criticidad
- Evolutivo: según requerimientos de la Entidad
- Preventivo: mínimo mensual

7. PRESTACIONES ACCESORIAS

NO Aplica

8. OTROS RECURSOS QUE EL CONTRATISTA NECESITE PARA EJECUTAR LA CONTRATACIÓN

El proveedor deberá utilizar y garantizar la disponibilidad de sus propias licencias de software, debidamente autorizadas y vigentes, así como de los equipos de cómputo y dispositivos móviles necesarios para la ejecución del servicio, siendo responsable de su operatividad, mantenimiento y cumplimiento de la normativa vigente.

9. MODALIDAD DE PAGO

El servicio se rige por la modalidad de SUMA ALZADA, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

10. PLAZO DE EJECUCIÓN

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **365 días calendario**, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato o notificada la orden de Servicio.

11. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar donde se llevará a cabo la presente contratación es en la Av. Virgen del Pilar N° 1701, Arequipa.

12. SISTEMA DE ENTREGA



No Aplica

13. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de forma Trimestral.

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

- Conformidad emitida por el Departamento de TIC, emitiendo su conformidad de la prestación efectuada, cumplimiento de Términos de Referencia y demás obligaciones del contratista.
- Comprobante de pago.

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 calendario de ser estos recibidos.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los Diez (10) días calendario siguiente al otorgamiento de la conformidad respectiva, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el contrato.

Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en SGD (Sistema de Gestión Documental) ubicado en la página Web de SEDAPAR S.A. (<https://sgd.sedapar.com.pe/pages/inicio>) o en la Oficina de Tramite Documentario (Mesa de Partes) de SEDAPAR S.A. sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

14. CONFORMIDAD

El Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones otorgará la conformidad del servicio de manera trimestral, previa presentación por parte del proveedor de los entregables establecidos en el numeral 6.4).

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

15. CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL

El proveedor se compromete a cumplir con la normativa ambiental vigente y a adoptar prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental durante la ejecución del servicio.

En ese sentido, deberá:

- Promover el uso eficiente de los recursos, priorizando medios digitales y reduciendo el consumo de papel en la gestión, documentación y entrega de información.
- Gestionar adecuadamente los residuos que pudieran generarse durante la ejecución del servicio, en especial residuos electrónicos, de acuerdo con la normativa aplicable.
- Optimizar el uso de energía en los equipos y soluciones tecnológicas implementadas, promoviendo prácticas de eficiencia energética.
- Evitar cualquier acción que pueda generar impactos negativos al medio ambiente en las instalaciones de la Entidad.
- Cumplir con las disposiciones ambientales internas que establezca SEDAPAR durante la ejecución del servicio.



16. GARANTÍA COMERCIAL

No Aplica

17. SISTEMA DE ENTREGA

No Aplica

18. VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento

19. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista será responsable de la correcta ejecución del servicio especializado para el análisis, diseño, desarrollo, implementación, mejora y mantenimiento de los servicios electrónicos web de SEDAPAR S.A., asegurando su disponibilidad, seguridad, interoperabilidad y continuidad operativa.

En ese sentido, el contratista asume las siguientes responsabilidades:

a) Ejecución del servicio

- Ejecutar el servicio conforme a los términos contractuales, especificaciones técnicas y buenas prácticas en desarrollo de software y gestión de servicios TI.
- Garantizar la calidad técnica de los desarrollos, implementaciones e integraciones realizadas.
- Cumplir con los cronogramas y plazos establecidos.

b) Disponibilidad y continuidad

- Asegurar la operatividad continua de los servicios web implementados.
- Implementar mecanismos de monitoreo, respaldo y recuperación ante fallos.
- Atender incidencias dentro de los niveles de servicio (SLA) establecidos.

c) Seguridad de la información

- Cumplir con las políticas de seguridad de la información de la Entidad.
- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Implementar controles de seguridad en el desarrollo (validaciones, autenticación, control de accesos, etc.).
- Reportar incidentes de seguridad de forma inmediata.

d) Interoperabilidad e integración

- Garantizar la correcta integración de los servicios web con plataformas internas y externas.
- Asegurar el cumplimiento de estándares de interoperabilidad (APIs, servicios web, protocolos, etc.).
- Documentar las interfaces desarrolladas.

e) Gestión del personal

- Contar con personal calificado y con experiencia comprobada en tecnologías web.
- Garantizar la disponibilidad del equipo técnico durante la ejecución del servicio.
- Asumir responsabilidad por las acciones de su personal.

f) Documentación y transferencia de conocimiento

- Entregar documentación técnica y funcional actualizada (código fuente, manuales, diagramas, APIs, etc.).

- Realizar transferencia de conocimiento al personal de SEDAPAR cuando sea requerido.

g) Responsabilidad por daños

- Asumir la responsabilidad por cualquier daño, pérdida o afectación ocasionada por su personal o por fallas en el servicio.
- Reparar o reponer, sin costo adicional, los daños generados a la Entidad.

h) Cumplimiento normativo

- Cumplir con la normativa vigente aplicable a contrataciones del Estado.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la cobertura del SCTR cuando corresponda.

i) Coordinación operativa

- Coordinar permanentemente con el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Planificar las intervenciones para evitar interrupciones en los servicios institucionales.

20. PENALIDADES

Artículo 120 del Reglamento

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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 que le sea imputable.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula: Penalidad diaria = $0.10 \times \text{monto}$

$F \times \text{plazo en días}$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$.

Para obras:

- Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$
- Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: $F = 0.25$
- Para plazos mayores a ciento veinte días: $F = 0.15$

Para consultorías de obras:

- Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$
- Para plazos mayores a sesenta días: $F = 0.25$

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.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

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.

21. ADELANTOS

No Aplica

22. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO

No Aplica

23. 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 contratación¹ 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 contrato². 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 Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

24. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

De conformidad con lo establecido en la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF y sus modificatorias, las controversias que

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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.

se susciten durante la ejecución contractual serán resueltas mediante los mecanismos de solución de controversias previstos en la normativa vigente, tales como la conciliación y/o el arbitraje.

El arbitraje será de derecho y podrá ser institucional o ad hoc, conforme a lo previsto en la normativa aplicable. En caso de arbitraje institucional, este será administrado por un centro de arbitraje debidamente acreditado conforme a la normativa vigente.

Para las contrataciones cuyos montos sean iguales o menores a ocho (8) UIT, las controversias que pudieran surgir serán resueltas preferentemente mediante conciliación, a través de un Centro de Conciliación autorizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, pudiendo las partes recurrir a otros mecanismos de solución de controversias conforme a la normativa vigente.

25. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista, la Entidad podrá resolver el contrato, conforme a lo establecido en la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF y sus modificatorias.

La resolución del contrato se efectuará en aplicación de las disposiciones contenidas en el Capítulo correspondiente a la ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento, incluyendo lo previsto en el Subcapítulo de incumplimiento del contrato.

26. GESTIÓN DE RIESGOS

- ✓ **Riesgo de indisponibilidad de los servicios web**
Posible interrupción o degradación de los servicios electrónicos, afectando la atención a usuarios internos y externos.
- ✓ **Riesgo de obsolescencia tecnológica**
Limitaciones en la actualización y mejora de las plataformas tecnológicas, lo que podría generar incompatibilidad con nuevas tecnologías o sistemas externos.
- ✓ **Riesgo de fallas en interoperabilidad**
Dificultades en la integración con plataformas internas y externas, afectando el intercambio de información y procesos automatizados.
- ✓ **Riesgo de vulnerabilidades de seguridad**
Mayor exposición a incidentes de seguridad de la información, como accesos no autorizados, pérdida o filtración de datos.
- ✓ **Riesgo de ineficiencia operativa**
Procesos manuales o sistemas no optimizados que impactan negativamente en la productividad, tiempos de respuesta y calidad del servicio.