



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de suscripción a una plataforma para la creación y gestión de guías informativas y contenidos digitales en línea, orientada a bibliotecas.

### 2. Área usuaria

Subjefatura de Tecnologías de la Información

### 3. Dependencia(s) y/o unidades orgánicas que requiere(n) el(los) bien(es)

Escuela Nacional de Administración Pública

### 4. Finalidad Pública

Fortalecer las capacidades de investigación académica y la toma de decisiones en la gestión pública, proporcionando a la ENAP una plataforma para la creación y gestión de guías informativas y contenidos digitales. Este servicio facilitará el acceso organizado a información especializada y la formación continua de los servidores públicos, apoyando los programas de posgrado y otras iniciativas institucionales, beneficiando a investigadores, estudiantes y a la ciudadanía interesada con contenido relevante y cuidadosamente curado.

### 5. Antecedentes

El área de Posgrado y Extensión Académica de la ENAP tiene a su cargo cuatro líneas de trabajo, entre las que se encuentra la Biblioteca, una unidad de información especializada en temas de gestión pública y temas transversales al servicio civil.

En el marco de sus funciones, se identifica la necesidad de contar con una plataforma en línea especializada para bibliotecas que facilite la creación y difusión de guías informativas digitales accesibles a los usuarios, con el fin de fortalecer los servicios de información y apoyo académico que brinda la Biblioteca.

### 6. Objetivos de la Contratación

#### 6.1 Objetivo General:

- Contratar la suscripción a una plataforma de creación y gestión de guías informativas y gestión de contenidos digitales orientada a bibliotecas, con el fin de dotar a la ENAP de una herramienta especializada, eficiente y de uso inmediato que permita organizar, gestionar y difundir recursos de información, en apoyo estratégico a los programas de posgrado, la formación continua y la investigación académica en gestión pública.

#### 6.2 Objetivos Específicos:

- Asegurar que la plataforma permita al personal la creación, organización y edición visual de guías informativas y contenidos digitales, garantizando que el diseño y la publicación se realicen mediante herramientas de interfaz intuitiva, que faciliten su uso por parte del personal sin requerir conocimientos avanzados de programación o manipulación de código. No obstante, la solución deberá mantener la posibilidad de incorporar funciones



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

personalizadas mediante código cuando se requiera ampliar capacidades o atender necesidades especializadas.

- Garantizar el acceso seguro, continuo y multiplataforma (*responsive*) a las guías y contenidos, con el respaldo de la disponibilidad en la nube y un sistema de soporte técnico 24/7.
- Asegurar que la plataforma cuente con herramientas para la gestión, organización y control de los recursos bibliográficos (como listados A-Z), la medición del impacto (estadísticas de uso), y garantizar la portabilidad total de los contenidos creados en formatos abiertos al finalizar la suscripción.

## 7. Actividad del POI

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

AO 3.1.4: Producción académica de gestión del conocimiento en temas de administración y gestión Pública

## 8. Alcance y Descripción del servicio

El contratista proporcionará el servicio de suscripción a una plataforma para la creación y gestión de guías informativas y contenidos digitales en línea, orientada a bibliotecas. Este servicio de suscripción, alojado completamente en la nube, permitirá a la Biblioteca de la ENAP crear, organizar, gestionar y difundir contenidos digitales mediante una interfaz intuitiva con diseño adaptable (*responsive*), sin requerir conocimientos avanzados de programación o manipulación de código. El servicio incluye el acceso seguro y continuo a la plataforma, el respaldo de soporte técnico 24/7 y la garantía de la portabilidad total de los contenidos creados al finalizar la suscripción.

### 8.1 Actividades

En el marco de la suscripción contratada, el proveedor deberá realizar, como mínimo, las siguientes actividades:

#### A. Puesta en Marcha y Acceso

A.1 Proporcionar credenciales de Superadministrador para el acceso inicial de la ENAP a la plataforma.

A.2 Garantizar el acceso seguro, continuo y estable a la plataforma desde el inicio de la suscripción.

A.3 Otorgar acceso a capacitaciones virtuales o proporcionar un calendario de sesiones formativas.

A.4 Entregar el **Acta de Activación de la Suscripción**, debidamente firmada, junto con la documentación de soporte (indicados en el literal A y B del Entregable 1), lo cual da inicio al proceso de verificación del acceso a la plataforma por parte de la ENAP.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## B. Gestión y Soporte (Actividades Continuas - Vigencia del Contrato)

B.1 Administrar y mantener la infraestructura de alojamiento en la nube, asegurando su disponibilidad, integridad, respaldo y actualizaciones periódicas.

B.2 Garantizar la portabilidad total del contenido generado (guías y recursos asociados). Para ello, la plataforma debe incluir herramientas integradas de exportación en formatos abiertos (ej. XML, JSON, o mediante OAI-PMH), sin costos adicionales, al finalizar el servicio.

B.3 Proporcionar acceso a un sistema de soporte técnico en línea, disponible las veinticuatro (24) horas del día, para la atención de consultas y el reporte de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la plataforma.

### Criterios mínimos de capacidad operacional del sistema

La plataforma contratada deberá contar con las siguientes capacidades mínimas para garantizar la eficiencia del servicio y la usabilidad por parte del personal de la Biblioteca:

#### Criterio mínimo requerido

- **Usabilidad y facilidad de uso:** Interfaz de edición visual que permita al personal bibliotecario crear y administrar guías informativas mediante un entorno intuitivo y amigable.
- **Estructura modular:** Organización estructurada de contenidos en guías, páginas y pestañas reusables y anidables.
- **Gestión de recursos bibliográficos:** Funcionalidad dedicada para la creación y gestión de listas A-Z de bases de datos, recursos bibliográficos y activos digitales.
- **Capacidad de difusión integrada:** Herramientas para la creación y mantenimiento de espacios web o *blogs* complementarios integrados a la plataforma principal de guías.
- **Compatibilidad multiplataforma:** Diseño totalmente adaptable (*responsive*) para la correcta visualización en diversos dispositivos (computadoras, tabletas y móviles).
- **Analítica y rendimiento:** Motor de estadísticas de uso detalladas por contenido (guía, día, mes), con opción de integración con herramientas externas para análisis avanzado (ej. Google Analytics).
- **Interoperabilidad y reutilización:** Capacidad de exportar contenido mediante *widgets* o código embebido (HTML) para su fácil integración en otros entornos digitales institucionales.
- **Usabilidad general:** Interfaz altamente intuitiva y amigable, accesible para usuarios sin conocimientos avanzados de programación o manipulación de código.
- **Gestión de usuarios:** Posibilidad de asignar distintos niveles de permisos y roles (administrador, editor, visualizador) a usuarios internos.
- **Cumplimiento normativo:** Adherencia a los estándares de accesibilidad web (WCAG 2.1 Nivel AA o equivalente).

## 8.2 Recursos a ser provistos por el proveedor



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Los equipos informáticos y/o recursos tecnológicos que se requieran para la realización del servicio serán asumidos por el contratista.

### 8.3 Requisitos para la contratación

#### Perfil del Proveedor

- Persona natural o jurídica
- Contar con RUC activo y habido
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional 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 proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.
- El proveedor deberá adjuntar a su oferta la documentación de la plataforma que propone, incluyendo los detalles y especificaciones del fabricante que permitan demostrar que cumple con todos los requisitos técnicos y operativos solicitados en este TDR.

#### Experiencia en la especialidad

El postor deberá acreditar una experiencia mínima en la especialidad de S/ 20,000.00 (Veinte mil y 00/100 Soles), facturados que podrán ser acumulados en los últimos tres (3) años, vinculados a un servicio de suscripción a una plataforma para la creación y gestión de guías informativas, guías temáticas o de gestión de contenidos de portales web orientadas a bibliotecas.

#### 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 (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada. El proveedor deberá adjuntar a su oferta la documentación de la plataforma que propone, incluyendo los detalles y especificaciones del fabricante que permitan demostrar que cumple con todos los requisitos técnicos y operativos solicitados en este TDR.

### 8.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

#### Lugar

No aplica. El servicio se presta de manera virtual a través de una plataforma en línea alojada en la nube del proveedor.

#### Plazo:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Escuela Nacional de Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

### Plazo para activación de la suscripción

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 la firma de contrato.

La activación de la suscripción se verificará en la plataforma, 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 setecientos treinta (730) días calendario contados a partir de la fecha de activación.

### Plazo para verificación del acceso a la plataforma

El plazo de verificación de acceso a la plataforma por parte de la ENAP será de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato por parte del proveedor.

## 8.5 Entregable (Resultados esperados)

Descripción de entregables	Plazo de entrega
<p><b>Entregable 1:</b> Documento de activación y soporte:</p> <p>A. Acta de Activación de la Suscripción que incluya: usuario, clave de acceso y enlace URL del servicio. Así como los accesos al Manual de usuario y plataforma de capacitaciones (enlace).</p> <p>B. Reporte de cumplimiento que evidencie que los criterios mínimos de capacidad operacional están activos y disponibles (capturas de pantalla u otros).</p>	<p><b>Hasta veinte (20) días calendario,</b> contabilizados a partir del día siguiente de suscripción de contrato.</p>
<p><b>Entregable 2:</b> Documento de respaldo, actualizaciones y mantenimiento:</p> <p>A. Reporte de cumplimiento que evidencie el respaldo de la información generada, actualizaciones periódicas y/o mantenimiento de la plataforma.</p>	<p><b>Hasta quince (15) días calendario,</b> contabilizados a partir del día siguiente de culminado el primer año de ejecución del servicio.</p>

**El entregable, deberá ser presentado a través de los siguientes canales:**

MESA DE PARTES DIGITAL: Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

**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 dirigida al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de compra, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al área usuaria.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

## 8.6 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

## 8.7 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.

## 8.8 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 del contratista que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario.

## 9. Medidas de control durante la ejecución contractual

### Área que coordinará con el contratista:

La ENAP a través del área de Posgrado y Extensión Académica y la Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### Área responsable de la medida de control:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

### Área que brindará la conformidad:

La conformidad del servicio estará a cargo de la Subjefatura de Tecnologías de la Información, contando previamente con un informe favorable de la ENAP.

### 10. Modalidades de pago

A suma alzada

### 11. Forma de Pago

El pago se realizará en dos (2) armadas después de haber presentado cada entregable y otorgada la conformidad por la Sub Jefatura de Tecnologías de la Información con el visto bueno de la ENAP de acuerdo al siguiente detalle:

Entregable	Porcentaje
Entregable 1	80 % del monto total del contrato
Entregable 2	20 % del monto total del contrato

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Escuela Nacional de Administración Pública, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, según corresponda, al correo electrónico institucional.

### 12. 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.

### 13. Otras penalidades



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	FORMA O PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
1	Presentar el(los) entregable(s) con fecha posterior al plazo máximo establecido.	Se aplicará el 0.5 % del valor de la UIT, por cada día de retraso.	Informe de la SJTI donde se sustente el incumplimiento.
2	Presentar el levantamiento de observaciones, del entregable, fuera del plazo otorgado.	Se aplicará el 0.5 % del valor de la UIT, por cada día de retraso.	Informe de la SJTI donde se sustente el incumplimiento.

#### 14. 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.

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 contrato.

#### 15. Solución de Controversias



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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.

## 16. 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.

## 17. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo de (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

## 18. 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.
- 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Escuela Nacional de  
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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](https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354), o mediante el correo: [integridad@servir.gob.pe](mailto:integridad@servir.gob.pe), o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

**19. 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.

**20. Anexos:**

NO APLICA.