

TÉRMINOS DE REFERENCIA		
ÁREA USUARIA	UFTI – Unidad Funcional de Tecnologías de la Información	
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD - POI	C0112: GESTIÓN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ENTIDAD	
META PRESUPUESTARIA	004: ADMINISTRACION GENERAL	
1	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SUSCRIPCIÓN ANUAL EN LINEA A SISTEMA DE ENCUESTAS VIRTUALES
2	FINALIDAD PÚBLICA, ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p><b>2.1 Finalidad pública</b> El presente documento tiene como finalidad establecer los lineamientos técnicos y administrativos para la contratación del servicio de suscripción a la plataforma SurveyMonkey, herramienta que permitirá realizar encuestas a nivel nacional a todas las Unidades Ejecutoras bajo la jurisdicción de la entidad contratante. Este servicio contribuirá a la recolección de información estratégica para la mejora de políticas públicas, evaluación de servicios y toma de decisiones basada en evidencia, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y participación ciudadana.</p> <p><b>2.2 Antecedente</b> La entidad requiere contar con una herramienta digital robusta y escalable que facilite la realización de encuestas dirigidas a las Unidades Ejecutoras a nivel nacional, con el propósito de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear la satisfacción de usuarios internos y externos.</li> <li>• Evaluar la implementación de programas y proyectos.</li> <li>• Recabar datos para estudios de impacto y mejora continua.</li> </ul> <p>Actualmente, la falta de una plataforma estandarizada limita la eficiencia en la recolección y análisis de datos, por lo que se hace necesario implementar SurveyMonkey, solución reconocida por su capacidad para diseñar, distribuir y analizar encuestas en tiempo real.</p> <p><b>2.3 Objetivos de la contratación</b></p> <p><b>2.3.1 Objetivo general:</b> Adquirir una licencia corporativa de SurveyMonkey que permita diseñar, aplicar y analizar encuestas dirigidas a todas las Unidades Ejecutoras a nivel nacional, garantizando confiabilidad, accesibilidad y seguridad de la información.</p> <p><b>2.3.2 Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar la creación de encuestas personalizadas acordes a las necesidades institucionales.</li> <li>• Automatizar la recolección y procesamiento de datos para agilizar la generación de informes.</li> <li>• Garantizar el acceso simultáneo de múltiples usuarios autorizados.</li> <li>• Asegurar la disponibilidad de la plataforma 24/7, con soporte técnico especializado.</li> </ul> <p><b>2.4 Alcances y descripción del servicio</b></p> <p><b>2.4.1 Alcances:</b></p> <p><b>Cobertura</b></p> <p>El servicio cubrirá la totalidad de las Unidades Ejecutoras a nivel nacional, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sedes centrales y descentralizadas.</li> <li>• Personal administrativo, técnico y beneficiarios de programas.</li> </ul> <p><b>Funcionalidades Requeridas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de encuestas con lógica condicional y múltiples formatos de preguntas (opción múltiple, escalas Likert, abiertas, etc.).</li> <li>• Distribución masiva vía enlace, correo electrónico o integración con sistemas institucionales.</li> <li>• Análisis de datos en tiempo real con herramientas de visualización (gráficos, tablas, exportación a Excel/SPSS).</li> <li>• Almacenamiento seguro en la nube con respaldo automático.</li> <li>• Cumplimiento de normativas de protección de datos personales (ej. Ley de Protección de Datos vigente).</li> </ul> <p><b>Exclusiones</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>No incluye la implementación de software adicional o desarrollo de integraciones personalizadas fuera de las funcionalidades estándar de SurveyMonkey.</li> <li>No cubre la capacitación de usuarios.</li> </ul> <p><b>2.4.2 Descripción del servicio:</b></p> <p><b>Características Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de Licencia: Avanzado (Individual para 1 usuario).</li> <li>Capacidad: Sin límite de encuestas anuales y hasta 15,000 respuestas por año.</li> <li>Seguridad: Cumplimiento con estándares ISO 27001, cifrado SSL/TLS.</li> <li>Soporte: Atención 24/7 en español, incluido en la suscripción.</li> </ul> <p><b>Vigencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio es por un (01) año equivalente a 365 días calendario, cuyo inicio debe corresponder a partir del día siguiente de la activación del servicio el cual se detallará en el Acta de Inicio del Servicio.</li> <li>La suscripción a la plataforma deberá ser para cuentas @ceplan.gob.pe, las cuales serán brindadas por el CEPLAN.</li> </ul> <p>Cantidad de Suscripciones: 1 cuenta</p>
3	RESULTADO ESPERADO	<p><b>Único Entregable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento que acredite la suscripción de 1 cuenta.</li> <li>Acta de la activación de 1 cuenta firmada entre el proveedor y el área usuaria.</li> </ul> <p>El proveedor deberá entregar vía electrónica los documentos correspondientes.</p>
4	REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL	<p><b>Requisitos del proveedor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Persona natural y/o jurídica</li> <li>Tener RUC activo y habido.</li> <li>No encontrarse inhabilitado, impedido o sancionado para contratar con el Estado.</li> <li>Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), de corresponder.</li> </ul> <p><b><u>4.1. Perfil del proveedor</u></b></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 5,000 (cinco mil Soles), por la contratación de servicios de suscripciones a plataformas informáticas en línea, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Acreditación: Deberá de presentar documentos tales como: Contratos, ordenes de servicio y/o compra, constancia de prestación y/o conformidad, comprobantes de pago u otra documentación.</p> <p><b><u>4.2 Nivel de formación</u></b></p> <p>No aplica.</p> <p><b><u>4.3 Experiencia</u></b></p> <p><b>4.3.1 Experiencia general</b> No Aplica</p> <p><b>4.3.2 Experiencia específica</b> No aplica</p> <p><b><u>4.4 Capacitación</u></b></p> <p>No aplica.</p>
5	CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	<p><b><u>5.1 Modalidad de pago</u></b></p> <p>El contrato se rige por la modalidad de suma alzada.</p>

		<p><b>5.2 Seguros aplicables</b> No aplica.</p> <p><b>5.3 Garantías</b> En los contratos menores, no es obligatorio presentar garantía de fiel cumplimiento.</p> <p><b>5.4. Gestión de Riesgo</b></p> <p><b>5.4.1 Identificar el Riesgo:</b> a) No incluye capacitación o soporte técnico adicional.</p> <p><b>5.4.2 Evaluación de Riesgo</b> a) Probabilidad: bajo b) Impacto: bajo</p> <p><b>5.4.3 Medidas Preventivas</b> a) El proveedor no realiza funciones permanentes ni subordinadas, cumpliendo con lo establecido por la Ley.</p> <p><b>5.4.4 Control y monitoreo de riesgos</b> a) El área usuaria evaluará al contratista mediante la conformidad del servicio del entregable con la presentación de un informe. b) Cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes que originen la paralización de la ejecución de las prestaciones, estas pueden acordar por escrito la suspensión del plazo de ejecución contractual, hasta la culminación de dicho evento, sin que ello suponga el reconocimiento de mayores gastos generales y/o costos directos.</p>
6	LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	<p><b>6.1 Lugar</b> El servicio será prestado de forma remota y virtual, a través de medios digitales de comunicación, coordinación y entrega, habilitados por el proveedor. La activación de las licencias y funcionalidades contratadas se realizará mediante configuraciones necesarias, coordinados previamente con el área técnica del CEPLAN. La modalidad virtual no exime al contratista del cumplimiento de los plazos, entregables, calidad y demás condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia, ni de la obligación de atender coordinaciones presenciales cuando la entidad lo requiera de manera justificada.</p> <p><b>6.2 Plazo</b> El plazo de ejecución del servicio será de la siguiente manera: 1. Para la activación de la suscripción: El plazo será de 5 días calendarios, computado a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio. 2. Plazo de vigencia del servicio será de 365 días calendario contados a partir del día de la activación de la suscripción, el cual se suscribirá un acta de inicio suscrito por el área usuaria y el proveedor.</p>
7	MEDIDAS DE CONTROL	<p><b>7.1 Áreas que supervisan:</b> Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. <b>7.2 Áreas que coordinarán con el proveedor:</b> Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. <b>7.3 Área que brindará la conformidad:</b> será otorgada por la Unidad Funcional de Tecnología de la Información de la Oficina General de Administración.</p> <p>Nota: La conformidad debe emitirse dentro de un plazo máximo de cinco (05) días desde la recepción del entregable, salvo que se necesiten pruebas adicionales o si se trata de consultorías, en cuyo caso el plazo es de quince (15) días. La recepción de los bienes no se considera como conformidad. Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p>
8	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	<p>Como retribución de los servicios prestado, el CEPLAN deberá realizar el pago de la contraprestación pactada a favor del CONTRATISTA, en Soles incluido impuestos de Ley, según la cotización, pagadero en UNA (1) armada siendo el 100% del monto de la contratación. El pago de la retribución se realizará previa conformidad, siempre que el CONTRATISTA haya cumplido con entregar los resultados esperados. EL CONTRATISTA deberá adjuntar lo siguiente: - Carta simple dirigida al CEPLAN, precisando en su contenido, el número de contrato y/u orden de servicio, objeto de EL SERVICIO. - Acta de la activación de 1 cuenta firmada entre el proveedor y el área usuaria. - Comprobante de pago.</p>

		El pago se realizará a través del Código de Cuenta Interbancaria del proveedor, CONTRA PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN del entregable.
9	PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ENTREGABLE	<p>La presentación de (los) entregable(s) se realizará a través del correo electrónico <a href="mailto:mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe">mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe</a> dirigida al CEPLAN requirente del servicio, con copia a la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información, en el horario vigente de recepción de documentos. Los entregables (documentos) deberán estar en formato pdf, visados y firmados de manera manuscrita o electrónica, según los plazos establecidos de presentación de productos/entregables; asimismo, si el precitado entregable es firmado digitalmente (firma digital RENIEC), bastará con una sola firma.</p> <p>Si el día de entrega del producto/entregable establecido en los presentes Términos de Referencia coincide con un día no laborable, se correrá la fecha de entrega hasta el siguiente primer día hábil, sin que sea sujeto de penalidad.</p> <p><b>OBSERVACIONES AL ENTREGABLE/PRODUCTO:</b></p> <p>De existir observaciones, la Dependencia Encargada de las Contrataciones (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.</p> <p>El plazo de subsanación no será mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.</p>
10	PENALIDAD	<p><b><u>10.1 Penalidad por mora</u></b></p> <p>Se aplicará penalidad por mora, conforme al siguiente detalle:</p> <p>"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:</p> $Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times monto}{F \times plazo}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores: Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <p>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".</p> <p><b>OTRAS PENALIDADES</b> No aplica.</p> <p>La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente. La entidad contratante considera las particularidades de las otras penalidades.</p>
11	OTROS ASPECTOS	<p><b><u>11.1 Confidencialidad</u></b> El contratista a contratar deberá guardar reserva de toda la información de carácter administrativa, organizativa, técnica entre otros, a que tenga acceso en virtud de los servicios que prestará.</p> <p><b><u>11.2 Responsabilidad por vicios ocultos</u></b> El contratista tiene un plazo máximo de un año por responsabilidad por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados.</p> <p><b><u>11.3 Resolución contractual</u></b> Cualquiera de las partes podrá resolver, total o parcialmente, la Orden de Servicio o Contrato, conforme a lo establecido en el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>En caso la resolución total o parcial de la orden de servicio y/o contrato sea promovida por la Entidad, esta deberá contar con un informe sustentatorio emitido por el área usuaria. Con dicho sustento, se remitirá la respectiva Resolución Jefatural, la cual será notificada al contratista por correo electrónico. Posteriormente, se dará inicio al procedimiento de pago correspondiente a la parte ejecutada del servicio, deduciendo los gastos incurridos y aplicando las penalidades que correspondan, siempre en base al informe de conformidad emitido por el área usuaria.</p> <p>Si la resolución es solicitada por el contratista, este deberá presentar una carta formal exponiendo los motivos de su decisión de resolución total o parcial del servicio contratado. El Área Usuaria emitirá un informe donde acepte o deniegue la propuesta; de ser aceptada procederá a efectuar el cálculo del servicio efectuado. Con ello, la Unidad Funcional de Abastecimiento determina el procedimiento de pago de la proporción ejecutada, considerando la aplicación de</p>

		<p>penalidades y gastos que correspondan, y comunicará al proveedor la aceptación de la solicitud, adjuntando resolución.</p> <p><b>Nota:</b> Por la implementación progresiva de la Plataforma Digital para las Contrataciones Públicas (PLADICOP), las notificaciones durante la ejecución del contrato se realizarán al correo electrónico previsto en el contrato y/o orden de servicio y surten efectos desde su recepción.</p> <p><b><u>11.4 Cláusula de anticorrupción y antisoborno</u></b>  EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato. Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores. Además, EL PROVEEDOR debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas <a href="https://denuncias.servicios.gob.pe/">https://denuncias.servicios.gob.pe/</a></p> <p><b><u>11.5 Cláusula de solución de controversias</u></b>  Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia, se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley 32069. El procedimiento conciliatorio será regulado mediante el numeral 330.2 del artículo 330 del Reglamento de la Ley N° 32069.</p>
FIRMA	FIRMA	