

**SERVICIO DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE 04 QUIOSCOS
INSTALADOS EN PRODUCCIÓN, CON EL MONITOREO Y SOPORTE DE
INCIDENCIAS POR UN PERÍODO DE 01 AÑO PARA EL USO DEL
PAGALO.PE**

1. ÁREA USUARIA:

Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Servicio de arrendamiento operativo de 04 quioscos por un período de 01 año para el uso del **Pagalo.pe**

3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:

El presente proceso tiene por finalidad contar con quioscos en entidades del estado y/o agencias del Banco de la Nación, que permita el autoservicio de nuestros clientes en el uso del **págalo.pe**. El presente servicio ayudará a mejorar la reputación del Banco frente a los clientes proporcionando nuevos puntos de atención.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

- ✓ Implementar canales de autoservicio que permitan a los ciudadanos realizar pagos de tasas y servicios del Estado de manera rápida, segura e independiente.
- ✓ Mejorar la experiencia del usuario mediante, por medio de la reducción de tiempos de atención y eliminación de colas en las agencias.
- ✓ Incrementar la disponibilidad de los servicios de pago digitales, brindando atención continua las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ✓ Fortalecer la estrategia de transformación digital del Banco, mediante la incorporación de quioscos digitales presenciales con conexión a la plataforma **Págalo.pe**.
- ✓ Desconcentrar la atención en ventanillas y oficinas, optimizando los procesos operativos y recursos del banco.
- ✓ Atención ampliada a ubicaciones y espacios de alto tránsito, como aeropuertos, centros comerciales o agencias bancarias.
- ✓ Promover la inclusión financiera y digital, permitiendo que más ciudadanos accedan a servicios estatales mediante herramientas tecnológicas sencillas e intuitivas.

5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL – POI

Masificar el acceso y uso de los canales alternos e incrementar las operaciones y los clientes digitales con:

- ✓ Optimización de **Págalo.pe** mediante acciones de estabilización y mejora continua en la plataforma.
- ✓ Promoción e impulso de pagos de servicios esenciales, mediante la difusión y facilidad de pago.
- ✓ Campañas de difusión de pagos educativos (Universidades), lo cual contribuirá en incrementar la oferta de pagos educativos en canales alternos y digitales.

6. ANTECEDENTES:

No aplica

7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Descripción:

Servicio de arrendamiento operativo de 04 quioscos, monitoreo y soporte de incidencias por un período de 01 año. Los equipos deberán presentarse instalados y operativos al público, excepto el que se encontrará en el laboratorio.

Actividades:

- Configuración de los equipos.
- Instalación de los equipos en los lugares finales.
- Monitoreo de los equipos.
- Soporte de incidencias.

Características técnicas

- Migraciones proporcionará para cada lugar en donde se va a instalar: Internet con un punto de red con salida a internet.
- El Proveedor configurará el equipo según los parámetros de red dados por migraciones, asimismo, proporcionará un patch cord para conectarse a la red.

Especificaciones técnicas de Hardware - Quiosco:

- Cuerpo fabricado en acero de 1,5mm de espesor.
- Base en acero con espesor de 10mm.
- Pintura electrostática resistente a rayones en colores base negro o blanco.
- Puerta frontal que facilita el acceso para servicio a los dispositivos del quiosco.
- Monitor táctil de 18,5" PCAP.
- Impresora térmica de Tickets 80mm.
- Permite instalar múltiples dispositivos de autoservicio.
- Para mayor estabilidad la base incluye perforaciones que permiten su anclaje al suelo.
- PC All In One o Minibox con bajo consumo de energía.
- Deberá permitir instalar múltiples dispositivos de autoservicio, si así el Banco de la Nación lo requiera.
- Las dimensiones mínimas requeridas deben ser:
 - Alto: 1400 mm
 - Ancho: 170 mm
 - Profundidad: 160 mm

Especificaciones de la aplicación Pagalo.pe - quiosco:

- Deberá mostrar la aplicación web del **págalo.pe** utilizando el mismo registro del cliente, login y uso de pasarela de pago con los proveedores Izipay y Niubiz (tarjeta no presente).
- El proveedor deberá asegurar que las aplicaciones que se muestren en el quiosco no se vean distorsionadas en relación a versión en Web y celular; es decir que NO sea afectado el look and feel.

- Limitar acciones al **págalo.pe** para que el usuario no pueda utilizar el quiosco para otro fin que no sea el autorizado por el Banco, tales como visita de páginas web, correos electrónicos, acceso a Windows u otros sitios públicos. De requerirse por el Área Usuaria se mostrará a futuro alguna otra aplicación, videos o publicidad mediante un documento por escrito dirigido al proveedor.
- Deberá mostrar un teclado táctil para el registro de los datos del cliente, login y pasarelas durante el pago mediante tarjeta no presente o cuando este así lo requiera.
- Mientras los clientes no se encuentren utilizando el **págalo**; deberá mostrar como protector de pantalla, video instructivo del **págalo** y/o videos institucionales, estos deberán ser proporcionados por el Área Usuaria.
- Log que contabilice indirectamente la cantidad de transacciones que se realicen en el Quiosco (inicio/cierres de sesión). Estos deberán ser enviados al Área Usuaria mediante correo electrónico o por un medio que se acuerden entre ambas partes.
- Envío cada hora de reportes de la cantidad de inicio/cierres de sesión/conectividad al agente de monitoreo, para que el Área Usuaria pueda verificar el funcionamiento del quiosco (conectado al Servidor del proveedor) e informará estados como prendido o apagado, inactivo.

Servicio de monitoreo tercerizado:

El proveedor deberá realizar las siguientes actividades:

- Enviaré correos automáticos de alertas al Área Usuaria ante los siguientes eventos:
 - Alerta de quiosco apagado.
 - Alerta de NO transacciones en un tiempo determinado (inicio/cierre de sesión). El cual será informado por el Banco al inicio del servicio.
- Se entregarán reportes de manera automática mediante correos remitidos desde la herramienta del proveedor en intervalos de 01 hora o de acuerdo a lo que le indique el Área Usuaria. Asimismo, el banco brindará los accesos VPN hacia la oficina del proveedor de así requerirlo.
- Adicionalmente, la herramienta utilizada en el servicio debe ser capaz de realizar las siguientes acciones remotas:
 - Reinicio del quiosco.
 - Envío de paquetes de software; cualquier actualización o despliegue de software realizado por el proveedor deberá ser previamente coordinado con la Sección Canales Virtuales, cuando este pueda impactar la integración o el funcionamiento del canal **Págalo.pe**.
 - Recuperación de archivos, logs.

Soporte de incidencias:

El proveedor deberá atender las incidencias o fallas en el servicio de acuerdo al monitoreo que realice. Sin perjuicio de ello el Área Usuaria podrá comunicarse con el Proveedor a través de los canales de atención formales y establecidos entre ambas partes para reportar una incidencia o falla. Se deberá precisar la prioridad del caso.

El técnico de turno designado por el Proveedor brindará soporte de tipo remoto de primer nivel, en caso el problema no sea resuelto de manera remota, un técnico especialista brindará soporte de manera presencial y/o remota según los tiempos acordados para la solución y lo especificado en este documento en el punto de acuerdos del nivel del servicio.

El personal técnico realizará las pruebas de funcionamiento y operatividad, la misma que podrá ser hecha al mismo tiempo con personal del Área Usaria. Se tomará en cuenta esta hora como la finalización del servicio correctivo.

El Proveedor deberá contar con centro de atención de llamadas o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure al Área Usaria que se encuentra en condiciones de cumplir con lo solicitado.

El Proveedor deberá contar con una matriz de escalamiento que deberá presentar al inicio y durante la vigencia del contrato, la cual deberá contener los puntos de contacto para la atención de incidencias, indicando responsables, canales de comunicación, horarios de atención y niveles de escalamiento. Asimismo, cualquier modificación de dicha matriz deberá ser comunicada oportunamente al Banco de la Nación, a fin de garantizar una adecuada gestión y atención de incidencias. (Ejemplo: Licencias, vacaciones, etc.)

El proveedor deberá realizar las adecuaciones necesarias para mantener la interoperabilidad con la plataforma Págalo.pe ante cambios tecnológicos o funcionales que se presenten durante la vigencia del contrato.

Acuerdos del nivel del servicio:

Definiciones

Tiempo de Respuesta oportuna se refiere al tiempo transcurrido desde el registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del proveedor, hasta la asignación y presencia del especialista encargado en atender el incidente. Durante esta interacción se indicará la prioridad del incidente.

Prioridad del incidente se refiere al sentido de urgencia que se debe tomar en consideración al incidente reportado.

- **Prioridad Alta:** Incidente con interrupción total y/o alto impacto en la operación del servicio.
- **Prioridad Media:** Incidente con interrupción parcial en la operación del servicio.
- **Prioridad Baja:** Incidente sin interrupción en la operación del servicio, que impida el fácil manejo del dispositivo.

Condiciones del servicio

SOPORTE DE INCIDENCIAS (Aplica para todos los incidentes reportados al proveedor en horas de días hábiles)			
	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Horario atención	24 x 7	24 x 7	24 x 7

Tiempo de respuesta	2 horas	4 horas	6 horas
Tiempo de resolución	2 horas	2 horas	2 horas
Periodo de vigencia	12 meses		

El presente servicio será brindado de la siguiente manera:

- ✓ Implementación de la aplicación no deberá ser mayor a diez (10) días calendario. Los cuatro (04) quioscos serán puestos en producción; siendo instalados 02 en la Sede Oficina Principal sito Av. Javier Prado Este 2499 San Borja (01 en laboratorio y 01 Agencia Oficina Principal) y 02 quioscos en Migraciones del nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez Callao. Los quioscos serán entregados de acuerdo a la calendarización que será entregada por el Banco luego de 10 días de firmado el contrato.
- ✓ El servicio de alquiler de 04 quioscos, monitoreo y soporte de incidencias será por 12 meses (365 días) contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Conformidad.

Otras Obligaciones del Contratista

- ✓ El contratista en la ejecución del servicio deberá mantener vigente y actualizado el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) – Salud y Pensión de su personal que realicen labores en las instalaciones del Banco de la Nación. En caso de renovación o ampliación de la cobertura, deberá remitir la actualización correspondiente al área usuaria.
- ✓ En caso de modificación o incremento del personal destinado a ejecutar el servicio, el contratista deberá presentar al área usuaria, antes del inicio efectivo de labores, toda la documentación exigida en el acápite de SST de las Bases.
- ✓ El contratista deberá remitir, antes del inicio efectivo del servicio, al área usuaria el cargo de recepción del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco, suscrito por todos los trabajadores que ingresen a sus instalaciones.
- ✓ El contratista deberá remitir, antes del inicio efectivo del servicio, al área usuaria el cargo de recepción del Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios del Banco, firmado por todos los trabajadores que prestarán servicios en sus instalaciones.

La persona natural o jurídica que brindará el servicio queda estrictamente prohibida de usar nombres o signos distintivos del Banco de la Nación para cualquier comunicación interna o externa, entendiéndose como signos distintivos palabras, lemas o frases que identifiquen al Banco, así como, imágenes, símbolo, gráficos, logotipos y sonidos.

Asimismo, para la contratación de personas naturales, el área usuaria deberá indicar, en base al objeto de contratación y actividades a desarrollar, (*) el contratista no se constituye como SUJETO OBLIGADO para presentar declaración jurada de intereses.

La contratación NO CALIFICA como un servicio de consultoría.

8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

No Corresponde.

9. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS

No corresponde.

10. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- ✓ Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- ✓ Contar con RNP vigente – Registro de servicios
- ✓ No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo N° 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo N° 39 de su Reglamento.

HABILITACION

No corresponde.

EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 132,000 (Ciento treinta y dos mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares: Servicio de arrendamiento de terminales de autoservicio o quioscos y/ servicios de arrendamiento y continuidad operativa de quioscos

La experiencia se acredita con 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 voucher 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[1], correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, 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 compra con conformidad o constancia de prestación

11. VISITA TÉCNICA

No corresponde

12. ENTREGABLES:

La prestación del servicio consta de los siguientes entregables:

Período de la Prestación del Servicio	Entregable
10 días calendario de implementación puesta en servicio a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato, conforme al numeral 17.	Carta de aprobación emitida para el desarrollo de interfaz web que se conectará a págalo.pe de acuerdo a especificaciones del punto 6.

01 año a partir del día siguiente hábil de notificada de la firma del contrato, conforme al numeral 17.	Una guía de entrega de 01 quiosco instalado para pruebas en laboratorio en la Sede Oficina Principal sito Av. Javier Prado Este 2499 San Borja
01 año contados a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato, conforme al numeral 17.	Una guía de entrega de 01 quiosco instalado y en producción en la Sede Oficina Principal sito Av. Javier Prado Este 2499 San Borja.
01 año contados a partir del día siguiente hábil de firmada el acta de conformidad, conforme al numeral 17.	Una guía de entrega de 02 quioscos instalados y en producción en Migraciones del nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez Callao.

13. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la recepción del documento contractual, 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 contrato menor 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 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.

Asimismo, declara no tener, ni conocer actualmente ningún conflicto de interés para la ejecución de prestaciones contratadas. Por otro lado, se compromete a informar, de manera inmediata, al Área Usuaria y a la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado (integridadbn@bn.com.pe) en caso tome conocimiento de una situación de conflicto de interés, debiendo inhibirse inmediatamente de intervenir en las actividades que directa o indirectamente se relacionen con el conflicto de interés advertido.

En consecuencia, el CONTRATISTA se compromete – en lo que le resulte aplicable - a cumplir en todo momento con lo establecido en el Código de Ética del Banco y

normas de integridad publicadas en
<https://www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp>.

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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

No corresponde.

15. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación

Seguridad y Salud en el Trabajo

El ganador de la Buena Pro a la suscripción del contrato deberá presentar los siguientes documentos de la empresa; así como de los trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco:

- a. Listado de trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco.
- b. Matriz IPERC de los puestos de trabajo que ingresarán a las instalaciones del Banco.
- c. Registros de capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo (mínimo 4 temas sobre prevención de riesgos laborales), el registro en mención deberá estar acorde a la R.M. N° 050-2013-TR.
- d. Registros de entrega de Equipos de Protección Personal (EPP), el registro en mención deberá estar acorde a la R.M. N° 050-2013-TR.
- e. Certificado de Aptitud Médico Ocupacional, avalado (firmado) por un médico ocupacional habilitado por el colegio médico del Perú, con calificación de "apto" o "apto con restricciones". Sólo se aceptarán certificados emitidos por centros acreditados por DIGESA o DIRESA. El certificado en mención deberá cumplir con lo solicitado en la R.M. N° 312-2011-MINSA.
- f. Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) – Salud y Pensión.
- g. Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro (PETS).
- h. Hojas de Seguridad (MSDS) de los productos químicos utilizados en los procesos para el cumplimiento del contrato.
- i. Declaración jurada de cumplimiento de la R.M. N.º 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 349-MINSA/DIGIESP-2024 para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

16. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR

- a) Entregar al contratista el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco de la Nación, el cual deberá ser distribuido a su personal que realicen trabajos dentro de las instalaciones del Banco, debiendo registrarse la entrega mediante cargo de recepción, manteniéndolo en custodia por el área usuaria.
- b) Entregar al contratista el Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios del Banco de la Nación, el cual deberá ser entregado a su

personal que realicen trabajos dentro de las instalaciones del Banco, debiendo registrarse la entrega mediante cargo de recepción, manteniéndolo en custodia por el área usuaria.

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en un plazo de 365 días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la suscripción del contrato en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

En el marco de lo dispuesto en la Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, para la suscripción de contrato se requerirá el uso de firma digital.

18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en la ciudad de Lima, en las ubicaciones detalladas:

Entregable
01 quiosco instalado para pruebas en laboratorio en la Sede Oficina Principal sito Av. Javier Prado Este 2499 San Borja
01 quiosco instalado y en producción en la Sede Oficina Principal sito Av. Javier Prado Este 2499 San Borja.
02 quioscos instalados y en producción en Migraciones del nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez Callao.

19. FORMA DE PAGO:

El 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; de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en (Definir cantidad) pagos (s), conforme a la siguiente distribución:

1er entregable	Pago 40 % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
2do entregable	Pago 60 % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.

Para iniciar el trámite de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, el Banco de la Nación debe contar con la siguiente documentación:

- Carta dirigida a la subgerencia de compras
- Comprobante de pago.
- Copia simple del documento de contratación.
- Acta de conformidad (*) con firma digital

- Informe Técnico de la Sección Canales Presenciales e Informe Técnico de la Sección Canales Virtuales de la Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital.

Dicha documentación se debe presentar (*) a través de Mesa de partes digital del BN: (<https://facilita.gob.pe/t/8345>).

20. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

Según lo señalado en el Artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas:

El acta de conformidad será otorgada por la Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital sustentada en el informe técnico emitido por las Secciones Canales Presenciales y Canales Virtuales de la Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital, una vez entregados los bienes en un plazo máximo de (07) días calendario posterior a la entrega. Asimismo, dará conformidad una vez concluido el mes del soporte y monitoreo luego de ser culminado el servicio o desde el día siguiente de recibido el servicio.

21. CONFIDENCIALIDAD:

EL PROVEEDOR se obliga a guardar estricta reserva sobre toda la información relacionada con EL BANCO y que sea de su conocimiento en el curso del cumplimiento de sus prestaciones, la cual no podrá ser utilizada sin previa autorización de este último, configurándose en causal de resolución de pleno derecho el incumplimiento de la indicada obligación, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que hubiere lugar. En este contexto, toda la información referida a clientes, personal, contabilidad, finanzas, productos, tráfico de llamadas telefónicas, tráfico de Internet, mensajería electrónica, actividades de comercialización, planes de negocio, acuerdos y actas de directorio, técnicas de marketing, procesos, servicios, políticas de precios, estrategias, buenas prácticas, metodología de trabajo, especificaciones técnicas, hardware, software, diseños, planos, dibujos, prototipos, nombres o marcas comerciales, modelos, descubrimientos, investigaciones, desarrollos, procesos, procedimientos, propiedad intelectual, sistemas de seguridad, estructura y distribución de las oficinas, sucursales y agencias, y también toda aquella información obtenida de terceras partes para EL BANCO, se considera confidencial y está considerada como parte de la obligación de reserva absoluta que asume EL PROVEEDOR por el presente instrumento. La obligación de mantener la confidencialidad de la información subsistirá incluso luego de finalizado la contratación.

22. PENALIDAD:

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato menor, se aplica al proveedor una penalidad por cada día de atraso que le sea imputable.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del contrato o, de ser el caso del entregable correspondiente

En todos los casos, la penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para Bienes y Servicios F= 0.40

Una vez que se llega al monto máximo de la penalidad por mora, la entidad contratante puede optar por resolver el contrato menor.

23. OTRAS PENALIDADES

N°	SUPUESTO DE INCUMPLIMIENTO	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	EL CONTRATISTA no cumpla con los plazos establecidos en el punto 6 del presente documento para llegar al punto que debe realizar el servicio ante cualquier falla o avería del Quiosco que sea atribuible al fabricante.	20% de la factura del mes.	Tiempo de atención el que se indica en el punto 6 desde que es identificada la falla o incidencia y culmina cuando el personal designado del contratista inicia la intervención presencial en la ubicación del quiosco se procederá a aplicar la penalidad correspondiente. Se comunicará mediante correo electrónico al proveedor.
2	EL CONTRATISTA aceptará cargos por concepto que en caso el Quiosco dentro de las 48 horas posteriores al servicio de atención de incidencias presente fallas de operatividad.	20% de la factura del mes.	Las fallas presentadas deberán ser atribuibles al servicio de atención de incidencias realizado, asimismo deberá corregir las fallas que se presenten poniendo operativo el Quiosco, sin que represente para el Banco ningún costo adicional. Se comunicará mediante correo electrónico al proveedor.

24. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y artículo 229 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°009-2025-EF.

Se puede resolver la contratación, en los siguientes casos:

- Por incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones asumidas en los términos de referencia, para lo cual la parte perjudicada con el incumplimiento deberá notificar a la otra parte comunicando la causal invocada.
- Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme a las normas aplicables, o la presentación tardía, incompleta o falsa, solo en el caso que el servicio sea prestado por persona natural con obligación de presentar declaración jurada de intereses de acuerdo con lo señalado por el Área Usuaria.
- El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 10% del monto contractual.
- De corresponder a servicios profesionales de asesoría, servicios de consultoría y servicios legales: 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.

- e. Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- f. Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud del Área Usuaria.
- g. Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la contratación.
- h. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.

25. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

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.

26. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS

No corresponde

27. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se deberá suscribir mediante firma digital; siempre y cuando el postor adjudicado con la buena pro cuente con certificado digital emitido por una entidad de certificación, de acuerdo con la normativa de la materia. Excepcionalmente, se podrá suscribir físicamente el contrato cuando el proveedor no cuente con firma digital.

28. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN

Esta contratación de servicios corresponde a la necesidad del área y se ratifica no estar dividiendo la contratación (FRACCIONANDO), para evadir la aplicación de un procedimiento de selección mayor a las 08 UIT. Asimismo, se ha verificado que el presente requerimiento NO SE ENCUENTRA PROGRAMADO en el PAC; en caso de tratarse de una necesidad imprevista se procederá con lo dispuesto en el artículo 50° de la Ley N° 32069 y artículo 45° de su reglamento.

Se ha verificado que el objeto de contratación no se encuentra en el Listado de Bienes y Servicios Comunes (<https://www.gob.pe/8194-consultar-el-listado-de-bienes-y-servicios-comunes-lbsc>), así como en la relación de las fichas de homologación (<https://central.perucompras.gob.pe/homologacion/relacion-fichas-homologacionaprobadas.php>).

En todo lo no previsto expresamente en el presente termino de referencia, resulta aplicable la Ley General de Contrataciones Públicas - Ley N° 32069 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Documento firmado Digitalmente
José Antonio Ochoa Suyco
Subgerente (e) Canales Alternos