

FORMATO N° 02

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Unidad Orgánica:	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)
Meta Presupuestaria:	25
Actividad del POA¹:	1.1.1.1.8. Servicio de Implementación y operación de la mesa de ayuda
Denominación de la Contratación:	Servicio de análisis y diseño de los procesos de Mesa de Ayuda del pliego CONCYTEC en el marco del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los servicios de CTI.
1. Finalidad Pública	
Contribuir con la mejora de los servicios de Mesa de Ayuda que se proporciona a los usuarios externos de la entidad en la atención de sus consultas, incidencias y requerimientos que se producen sobre el uso de los servicios que ofrece el Pliego CONCYTEC, realizando el diagnóstico de la forma como estos procesos se ejecutan en la entidad y proponiendo un modelo mejorado para cumplir con las expectativas de los usuarios externos, en el marco del Proyecto de “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de CTI para fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación”, garantizando el cumplimiento de las metas establecidas en el Contrato Préstamo BIRF 9334-PE.	
2. Antecedentes	
El Estado Peruano, con el Decreto Supremo N.º 054-2022-EF del 30 de marzo de 2022, aprueba la operación de endeudamiento externo hasta por la suma de US\$ 100,0 millones, con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (en adelante BM) para financiar parcialmente el Proyecto “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de CTI para fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación” (en adelante Proyecto), suscribiéndose el Contrato de Préstamo N.º 9334-PE el 18 de mayo de 2022, con el objetivo de mejorar los servicios de ciencia, tecnología e innovación en áreas estratégicas y regiones del país priorizadas, con el fin de mejorar la competitividad del Perú. El proyecto tiene una duración global de sesenta y cuatro (64) meses. El Proyecto consta de los siguientes componentes: <i>Componente 1: Fortalecimiento de las Instituciones y la Gobernanza del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SINACTI) para Impulsar la Innovación en Perú.</i> Este componente fortalecerá la gobernanza del SINACTI al mejorar la capacidad de sus instituciones para apoyar el desarrollo de las capacidades de ciencia, tecnología e innovación y mejorar sus contribuciones al desarrollo sostenible y al cambio climático. Las actividades del componente 1 permitirán las actividades planificadas en los componentes 2 y 3 mejorando la capacidad para gestionar los instrumentos de apoyo a la investigación, desarrollo e innovación (en adelante “I+D+i”). <i>Componente 2: Desarrollo de capacidades para la generación de conocimiento en Áreas Estratégicas.</i> Este componente tiene como objetivo el desarrollo de capacidades para la generación de conocimiento en sectores priorizados, cuyo objetivo es impulsar y fortalecer las capacidades del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, a través del financiamiento de alianzas institucionales, equipamiento científico y el desarrollo de proyectos de I+D+i.	

¹ Las siglas corresponden al Plan Operativo Anual del “Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de CTI para fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación”

Eso incluye el financiamiento de becas para que ciudadanos peruanos realicen formación doctoral en los programas de doctorado y cofinanciará subvenciones para apoyar la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación con orientación a la demanda y de alta relevancia apoyados en las Áreas Estratégicas.

Componente 3: Fortalecimiento de los vínculos entre la industria y el mundo académico para acelerar la transferencia de tecnología y la innovación empresarial basada en la Ciencia.

Este componente tiene como objetivo mejorar la relevancia de los productos de I + D para la demanda del mercado principalmente en las Áreas Estratégicas, con al menos el 50% del financiamiento total del componente destinado al Área Estratégica de Clima.

Componente 4: Gestión de proyectos y seguimiento y evaluación

Este componente tiene como objetivo apoyar a la gestión del proyecto, el cual será conducido por un equipo de especialistas, técnicos, adquisiciones, ambientales y sociales y financieros y de monitoreo y evaluación. El componente también cubrirá consultorías y asistencia técnica que refuercen las medidas de mitigación y adaptación climática durante la implementación y apoyen el monitoreo y evaluación rigurosos de los indicadores relacionados con el clima.

Como parte del Componente 1, se contempla dentro del Fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional a la digitalización del CONCYTEC, considerándose mejorar los servicios de Mesa de Ayuda que se proporciona a los usuarios externos de la entidad en la atención de sus consultas incidencias y requerimientos que se producen sobre el uso de los servicios que ofrece la Entidad.

Para definir esta mejora, es necesario realizar el diagnóstico de la forma como estos procesos se ejecutan en la entidad y proponer un modelo mejorado para cumplir con las expectativas de los usuarios externos.

3. Objetivo de la Contratación

3.1. Objetivo general

Contar con un servicio de análisis y diseño de los procesos de gestión de consultas, incidencias y requerimientos de la mesa de ayuda del pliego bajo un modelo integrado que brinde una atención efectiva ante las solicitudes que tengan los usuarios externos acerca de los servicios digitales que brinda el Pliego CONCYTEC.

Se considera como el Pliego CONCYTEC a las unidades orgánicas de CONCYTEC y del Programa Nacional de Investigación Científica y Estudios Avanzados, PROCENCIA, adscrito al CONCYTEC.

3.2. Objetivos específicos

- i. Realizar el análisis de la situación actual de Mesa de Ayuda.
- ii. Diseñar y validar el modelo propuesto de Mesa de Ayuda integrada.
- iii. Elaborar el Plan de Implementación de los modelos.

4. Alcance y Descripción del Servicio

A continuación, se describen las actividades a realizar por el profesional:

4.1 Elaboración de informe con el análisis de la situación actual de la Mesa de Ayuda.

En esta actividad se relevan y analizan los requerimientos de asistencia funcional y técnica a los usuarios externos de los servicios que brindan las distintas áreas organizacionales ante consultas, incidencias y requerimientos que encuentren o se hayan dado anteriormente, así como el estudio de la situación actual de los servicios de Mesa de Ayuda para esos usuarios.

Las áreas para considerar deben ser las unidades orgánicas de CONCYTEC y PROCENCIA, y en particular las áreas vinculadas a la atención y servicio al ciudadano. En cuanto a los tipos de servicios a considerar, se muestran algunos ejemplos como referencia en el Anexo 1. En el momento del análisis el consultor debe relevar las áreas y la lista detallada de servicios para usuarios externos que se encuentren vigentes.

Esta actividad debe contemplar como mínimo lo siguiente:

a) Análisis de necesidades de atención a usuarios externos

Realizar el relevamiento de los tipos de solicitudes de consultas, incidencias y requerimientos que realizan los usuarios externos respecto de los servicios digitales brindados en las distintas áreas de CONCYTEC y PROCENCIA, así como de los procesos y canales de atención empleados para comprender las necesidades y expectativas de los usuarios.

Considerar como usuarios externos a todos aquellos usuarios que hacen uso de los servicios digitales que brinda el CONCYTEC y PROCENCIA a la comunidad de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI), como pueden ser los investigadores, los estudiantes, los docentes, los empresarios y todos los miembros que actúan en distintos roles desde las entidades del SINACTI que incluyen a los institutos públicos de CTI, las universidades y los centros de investigación e innovación, entre otros; y además también el público en general.

Analizar los canales por los que estos usuarios se comunican con las áreas de servicio, si es a través de correo electrónico, llamadas, páginas web, mensajes, visitas presenciales y otros.

Examinar todos los tipos de solicitudes, si son consultas, incidencias en las aplicaciones que emplean, requerimientos u otros. Observar si se ha creado una base de conocimientos a partir de las consultas más frecuentes.

Identificar si se han definido procesos y procedimientos para la atención de las solicitudes en las diferentes áreas que brindan servicios a estos usuarios.

b) Análisis del estado actual de las mesas de ayuda existentes

Relevar el estado actual de las mesas de ayuda en funcionamiento que se disponen en algunas áreas de CONCYTEC Y PROCENCIA, sistematizados y manuales documentando los servicios cubiertos y las funcionalidades generales de la aplicación y/o los procesos, su organización, roles, procedimientos de atención y herramientas tecnológicas utilizadas.

Analizar si los usuarios son identificados por algún documento, DNI, Código CTI Vitae, ORCID, RENACYT, u otro. Examinar si se conoce los tipos de servicio que consume cada usuario identificable y si se dispone de un seguimiento del estado de las solicitudes y de un historial asociado a cada usuario.

Verificar si se identifican roles específicos dentro de los sistemas de CONCYTEC y de PROCENCIA que desempeñen los usuarios externos.

Realizar una descripción de las fortalezas, debilidades, restricciones externas y oportunidades de mejora que presentan las mesas de ayuda identificadas.

Identificar los servicios provistos por CONCYTEC y PROCENCIA que actualmente no cuentan con una mesa de ayuda, así como los tipos de usuarios involucrados.

4.2 Elaboración de informe con el diseño y validación del modelo de mesa de ayuda integrada.

Esta actividad debe tomar como base los resultados de la actividad de Análisis de requerimientos y situación actual que hayan recibido la conformidad del contratante.

En esta actividad se debe diseñar un modelo de mesa de ayuda integrada que atienda a usuarios externos y que contemple como mínimo los siguientes requisitos:

- Catálogo de servicios
- Centro de contacto multicanal y omnicanal.
- Modelo de gestión de usuarios externos
- Organización de la mesa de ayuda integrada
- Mapa de procesos de atención y gestión
- Acuerdos de nivel de servicio
- Base de conocimientos
- Aplicaciones de comunicación virtual y control remoto
- Indicadores de mecanismo de control Gestión y los indicadores Claves (KPI)

El modelo propuesto debe ser escalable y adaptable para acomodar el crecimiento y los cambios en los servicios, la organización y las necesidades de los usuarios.

El modelo debe estar basado en el ITIL (Information Technology Infrastructure Library) como marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI (ITSM).

a) Catálogo de servicios integrado

La Mesa de Ayuda Integrada debe contar con un Catálogo de Servicios que guíe fácilmente a los usuarios para la selección del servicio sobre el que requieren atención.

Se debe diseñar una estructura de catálogo de servicios integrado, que muestre todos los servicios y sub-servicios que brindan CONCYTEC y PROCENCIA, asociándolos a sus tipos de usuario, tipos de solicitud, así como a sus niveles de prioridad. Deben poder relacionarse con los acuerdos de nivel de servicio correspondientes. Se considerarán en el catálogo los acuerdos de nivel de servicio existentes.

b) Centro de contacto multicanal y omnicanal

Se debe modelar un centro de contacto virtual para la atención a los usuarios que permita interacciones por distintos canales, como pueden ser:

- Portal de autoservicios
- Correo electrónico
- Redes sociales y WhatsApp
- Formularios web desde aplicaciones
- Aplicación móvil
- Mensajería Chat
- Llamadas telefónicas
- Llamadas de telefonía IP y vía web
- Videoconferencia
- Otros que considere la firma consultora

c) Modelo de gestión de usuarios

Proponer un modelo de identificación de usuarios que permita aceptar solicitudes de usuarios que se hayan identificado previamente por los siguientes medios: a través del CTI Vitae, del RENACYT, Código ORCID, identidad de dominio y/o autenticación mediante un directorio activo (para usuarios internos).

También contemplar usuarios invitados que registren sus datos al momento de la solicitud, tales como email, nombre, teléfono u otros que sean pertinentes para la atención de sus solicitudes.

d) Organización de la mesa de ayuda

Proponer un modelo de organización para la gestión de los servicios de la Mesa de Ayuda Integrada. Contemplar la definición de roles, niveles de escalamiento, funciones y responsabilidades para su operación y gestión.

Establecer el dimensionamiento, la relación y los requerimientos de los roles que se proponen en relación con las áreas que brindan los servicios.

e) Mapa de procesos de atención y gestión

Definir un mapa de procesos y diagramar los flujos de trabajo en la mesa de ayuda, alineados con las mejores prácticas internacionales de atención, como ITIL o similares², que incluya por lo menos:

- Procesos de atención de consultas para usuarios externos. Debe permitir registrar la consulta, derivarla de ser el caso, absolverla y cerrarla.
- Procesos de gestión de incidentes y requerimientos para usuarios externos. Esto incluye la identificación, registro, clasificación, asignación, resolución y cierre.
- Proceso de Gestión de Catálogo.

Se deben elaborar los documentos de procesos correspondientes como son: Diagramas de procesos, diagramas de flujo y fichas de caracterización. Los flujos de trabajo deben ser realizados para ser implementados en una herramienta de Mesa de Ayuda.

f) Procesos de evaluación y mejora continua de los servicios

Establecer métricas e indicadores con sus fichas técnicas para medir la eficiencia, eficacia y satisfacción en la atención a usuarios, permitiendo la mejora continua.

Proponer el diseño de elementos como diseño de encuestas de satisfacción, informes de análisis y seguimiento.

g) Validación del modelo propuesto de Mesa de Ayuda Integrada

El proveedor debe realizar talleres para presentar y validar la propuesta de modelo mesa de ayuda integrada.

Deben realizarse al menos dos talleres para las áreas funcionales y un taller para las áreas de tecnologías de información.

Las observaciones y recomendaciones recogidas en los talleres de validación serán incorporadas al diseño del modelo de mesa de ayuda integrada

4.3 Elaboración del Plan de implementación del servicio de Mesa de Ayuda

Se debe elaborar un plan general de implementación de la Mesa de Ayuda por etapas, indicando en forma general los objetivos, alcances, entregables principales y tiempos correspondientes.

Se deberá detallar para la primera etapa los siguientes aspectos:

² Por similares se pueden destacar COBIT, ISO/IEC 20000, Lean IT, DevOps, Gestión del Conocimiento, ANS

- Objetivos
- Alcance que cubra como mínimo los procesos de gestión de catálogo, consultas, incidentes y requerimientos
- Descripción de los procesos a incluir.
- Estrategias de implementación
- Entregables a confeccionar
- Cronograma de actividades por entregable.
- Factores críticos de éxito
- Identificación y análisis de principales riesgos
- Identificación y descripción de principales interesados
- Requerimientos del número de usuarios a contemplar en la herramienta por categoría (nominales, concurrentes y externos)

5. Requisitos del Proveedor y/o Personal

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Título en Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática y carreras afines.
- Cursos y/o Estudios en Ciberseguridad mínimo de 24 horas
- Cursos y/o Estudios en Gobierno Digital mínimo de 24 horas
- Cursos y/o Estudios en Gestión Pública mínimo de 24 horas
- Cursos y/o Estudios en Transformación Digital mínimo de 24 horas
- Certificación ITIL 4 Foundation
-

EXPERIENCIA GENERAL

- Experiencia de mínimo cinco (5) años en actividades relacionadas a tecnologías de información y/o diseño de procesos en el sector público o privado.

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

- Haber participado en al menos un proyecto de análisis, diseño, desarrollo o implementación de Mesa de Ayuda o similar.
- Experiencia mínima de dos (2) años en el sector público realizando actividades de análisis y diseño de procesos de gestión de consultas, y/o incidencias y requerimientos de mesas de ayuda y/o atención de usuarios de servicios digitales.

Acreditación:

La experiencia del personal se podrá acreditar con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos legibles o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que demuestre la experiencia.

OTROS:

- Persona natural que no se encuentre impedida para contratar con el Estado y contar con RNP de servicios – vigente.
- Contar con RUC – activo y habido.

6. Lugar y Plazo de Ejecución

Lugar:

El servicio se realizará en las instalaciones del proveedor y en las instalaciones del contratante (Av. Del Aire 485 – San Borja – Lima Perú) de acuerdo con las necesidades del servicio, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las actividades relacionadas al análisis y diseño se realizarán en las instalaciones del Proveedor.
- Las actividades relacionadas al análisis de requerimientos y situación actual que requieren reuniones presenciales con personal del CONCYTEC y PROCENCIA se desarrollan en los locales respectivos.

Plazo (en días calendario):

El servicio se realizará en hasta **ciento veinte (120) días calendario** contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

7. Resultados Esperados - Entregables

Los entregables del presente servicio son los siguientes:

PRODUCTO N°	CONTENIDO	PLAZO
1	Documento de Análisis de requerimientos y situación actual El documento debe contener los resultados de las actividades descritas en el numeral 4.1	Hasta 30 días calendario a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.
2	Documento de Diseño y validación del modelo de mesa de ayuda integrada Documento que contenga la Propuesta Preliminar del diseño y validación del modelo de Mesa de Ayuda (Avance al 50%) conforme a las actividades descritas en el numeral 4.2.	Hasta 60 días calendario a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.
3	Documento de Diseño y validación del modelo de mesa de ayuda integrada Documento que contenga el Diseño Final y Validado del modelo de Mesa de Ayuda conforme a las actividades descritas en el numeral 4.2.	Hasta 90 días calendario a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.
4	Plan de implementación del servicio de mesa de ayuda El documento debe contener el plan para la implementación progresiva del servicio de mesa de ayuda contemplado en las actividades descritas en el numeral 4.3	Hasta 120 días calendario a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

Los productos serán entregados a través de la Mesa de Partes Virtual del CONCYTEC (<https://servicios.concytec.gob.pe/mesaPartesDigital/> habilitado las 24 horas del día) o mediante la Mesa de Partes Presencial sito en Av. Del Aire 485 del distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 4:15 p.m.

*La recepción de los documentos electrónicos a través de la Mesa de Partes Digital se sujeta a las siguientes reglas:

- Desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas, de un día hábil, se consideran recibidos el mismo día.
- Los días sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidos el primer día hábil siguiente.

Los documentos podrán ser presentados con Firma Digital o como producto del escaneado del documento que contenga vistos (en cada hoja) y firmas manuscritas. Los documentos deberán contener la numeración correspondiente.

8. Conformidad

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025.

La conformidad estará a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), previo informe de supervisión de la Oficina de Gestión Documentaria y Servicio al Ciudadano (OGDSC) y con el visto bueno

de la Secretaría General, **en el plazo máximo de siete (07) días** o máximo veinte (20) días, en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación en días calendario computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, el PROCENCIA las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar **no mayor al 30% del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realiza**. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, el PROCENCIA puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir el PROCENCIA para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso el PROCENCIA no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

9. Forma y Condiciones de Pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069

El pago a favor del contratista será dentro de los diez (10) hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

El PROCENCIA realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles peruanos, en cuatro armadas según cuadro que se muestra, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

ENTREGABLES	ESTRUCTURA DE PAGO
Producto 1	25% del costo total
Producto 2	25% del costo total
Producto 3	25% del costo total
Producto 4	25% del costo total

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

- Conformidad al entregable, suscrita por el área correspondiente.
- Comprobante de pago.

En caso de retraso en el pago por parte del PROCENCIA, salvo que se deba a un caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

10. Confidencialidad (De corresponder)

“EL CONTRATISTA no podrá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros dentro o fuera del Pliego CONCYTEC, salvo autorización expresa de las Unidades Ejecutoras CONCYTEC o PROCENCIA, la información proporcionada por ésta para la prestación del servicio y, en general toda información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia de la presente Orden de Servicio”.

11. Penalidades

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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 tendrá los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

Donde F tiene los siguientes valores:
 $F = 0.40$

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.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. 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 del PROCENCIA no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.

12. Otras Penalidades (De Corresponder)

No corresponde.

13. Resolución de Contrato

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

14. Cláusula de Garantías

No aplica

15. Cláusula de Gestión de Riesgos

Las Partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la contratación y los documentos que lo conforman, 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.

16. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno

A la suscripción de la orden y/o contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad

contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

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

17. Cláusula Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

18. Cláusula Patrimonial

Por medio de la presente cláusula, el contratista cede los derechos patrimoniales de los cuales sea titular sobre las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo producidos en virtud a este contrato, para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, a favor del CONCYTEC.

Esta cesión de derechos comprende, mas no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, adaptación, arreglo, edición, modificación, cambio de formato u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que la entidad estime pertinentes, en cualquier forma o procedimiento, conocido o por conocerse, pudiendo poner a disposición las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general.

19. Cláusula de Cumplimiento (Ley de Prevención y Mitigación del Conflicto de Intereses en el Acceso y Salida de Personal del Servicio Público, Ley N° 31564).

“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”.

Percy Vasquez Machicao
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información OTI