

TÉRMINOS DE REFERENCIA		
ÁREA USUARIA	UFTI – Unidad Funcional de Tecnologías de la Información	
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD - POI	C0112: GESTION DE GOBIERNO Y TRANSFORMACION DIGITAL EN LA ENTIDAD	
META PRESUPUESTARIA	004: ADMINISTRACION GENERAL	
1	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SUSCRIPCION ANUAL A PLATAFORMA WEB CHATBOT DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL
FINALIDAD PÚBLICA, ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>2.1 Finalidad pública Garantizar la mejora continua de la atención a los usuarios internos y externos del Ceplan mediante la implementación de una plataforma web de chatbot con inteligencia artificial (IA), que permita brindar información oportuna, automatizar la gestión de consultas frecuentes y optimizar la comunicación institucional.</p> <p>Con esta suscripción, se busca fortalecer la transformación digital de la entidad, mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de respuesta y facilitar el acceso a servicios estratégicos, en concordancia con las políticas de modernización de la gestión pública y el Gobierno Digital del Estado.</p> <p>2.2 Antecedente El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – Ceplan, en el marco de sus funciones establecidas por la Ley N.° 28522 y sus normas complementarias, tiene como responsabilidad fortalecer la planificación estratégica nacional, promover la modernización de la gestión pública y optimizar la atención a los usuarios internos y externos mediante el uso de tecnologías innovadoras.</p> <p>En este contexto, la entidad viene implementando herramientas tecnológicas orientadas a la automatización de procesos y mejora de la atención institucional, requiriendo incorporar una plataforma web de chatbot basada en inteligencia artificial (IA) que permita responder consultas frecuentes, asistir a los usuarios en la navegación de los servicios institucionales, y optimizar los tiempos de atención en línea.</p> <p>Actualmente, los canales de atención tradicionales presentan limitaciones para atender solicitudes recurrentes y de alta demanda, generando sobrecarga en los equipos de soporte y retrasos en la provisión de información oportuna. La incorporación de esta solución contribuirá a agilizar la interacción con los ciudadanos y el personal interno, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la transformación digital del Ceplan.</p> <p>2.3 Objetivos de la contratación</p> <p>2.3.1 Objetivo general: Contratar la suscripción anual a una plataforma web de chatbot con inteligencia artificial que permita fortalecer los canales digitales de atención del Ceplan, optimizando la gestión de consultas y el acceso a información de manera oportuna, eficiente y transparente.</p> <p>2.3.2 Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un canal automatizado de atención para consultas frecuentes • Reducir tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la provisión de información institucional. • Contribuir a la modernización de la gestión pública y al cumplimiento de la estrategia de gobierno digital. <p>2.4 Alcances y descripción del servicio</p> <p>2.4.1 Alcances: La contratación de la suscripción anual a una plataforma web de chatbot con inteligencia artificial comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión del servicio en la nube, disponible las 24 horas del día, con acceso seguro. • Automatización de la atención de consultas frecuentes de la ciudadanía y de entidades del Estado. • Integración con los canales digitales institucionales del Ceplan. • Soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones durante todo el periodo de suscripción. • Generación de reportes y análisis de interacciones para la mejora continua del servicio. <p>2.4.2 Descripción del servicio: El servicio consiste en la suscripción anual a una plataforma web de chatbot con inteligencia artificial, disponible en</p>	

		<p>entorno seguro y en línea las 24 horas, que brinde atención automatizada a consultas frecuentes, integre los canales digitales del Ceplan e incluya soporte técnico, actualizaciones y herramientas de gestión para el análisis y mejora continua del servicio.</p> <p>El servicio incluirá como mínimo:</p> <p>CHATBOT – PLAN TEAMS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veintidós (22) cuentas de acceso a la plataforma Chatbot – Plan Teams. • Acceso ilimitado a un modelo con capacidades avanzadas de comprensión y comunicación, que pueda oír, ver y hablar, garantizando una interacción lingüística de alta calidad. • Acceso a un modelo de razonamiento avanzado, capaz de analizar y resolver tareas complejas en ámbitos como matemáticas, programación, ciencia, estrategia y logística. • Disponibilidad de herramientas nativas integradas en la plataforma, tales como voz avanzada, análisis de datos, memoria, navegación web, recuperación de información y generación de imágenes. • Posibilidad de crear versiones personalizadas del chatbot que sigan instrucciones específicas, aprovechen el conocimiento cargado, ejecuten acciones en otras herramientas y permitan su uso compartido dentro del espacio de trabajo institucional. • Seguridad garantizada mediante encriptación de las conversaciones tanto en tránsito como en reposo, asegurando la protección de información sensible y la confidencialidad de los datos utilizados por el Ceplan. <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio de trabajo dedicado con retención de datos personalizada. • Cifrado de datos en reposo (AES-256) y en tránsito (TLS 1.2 o superior), garantizando la seguridad de la información. • Control detallado sobre accesos, permisos y funciones asignadas. • Reportes e información sobre adopción, participación y comportamiento de los usuarios. • Administración mediante permisos de grupo y gestión centralizada. • Equipo especializado de cuentas y soporte técnico disponible. • Proceso de incorporación personalizado y sesiones de capacitación en vivo para los usuarios. <p>CHATGPT – PLUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una (1) cuenta de acceso a la plataforma Chatbot – Plan Plus <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso con límites ampliados para mensajería, carga de archivos, análisis avanzado de datos y generación de imágenes. • Disponibilidad de modos de voz estándar y avanzado para la interacción. • Acceso limitado a los modelos o1 y o1-mini. • Posibilidad de crear y utilizar GPT personalizados, ajustados a necesidades específicas. <p>Este servicio permitirá al Ceplan automatizar consultas frecuentes, optimizar la atención digital con disponibilidad continua y segura, y personalizar la interacción institucional, contribuyendo a la modernización de la gestión pública y al gobierno digital.</p>
3	RESULTADO ESPERADO	<p>Entregable 1:</p> <p>Chatbot – plan teams. veintidós (22) cuentas de acceso a la plataforma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un espacio de trabajo institucional que integre el uso de un chatbot de inteligencia artificial con acceso a múltiples cuentas. • Automatizar la atención de consultas frecuentes y mejorar la eficiencia en la provisión de información a la ciudadanía y entidades del Estado. • Disponer de un canal seguro, continuo (24/7) y personalizable, con herramientas avanzadas como voz, análisis de datos, recuperación de información y generación de contenidos. • Garantizar la seguridad de la información mediante encriptación en tránsito y en reposo.

		<p>Vigencia del servicio: El servicio es por un (01) año, cuyo inicio debe corresponder a partir del día siguiente de la activación del servicio por parte del fabricante</p> <p>Entregable 2: Chatgpt – plus, una (1) cuenta de acceso a la plataforma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceder a un servicio de inteligencia artificial con límites ampliados en mensajería, carga de archivos, análisis avanzado de datos y generación de imágenes. • Contar con modos de interacción por voz estándar y avanzado. • Utilizar modelos de razonamiento especializados (o1 y o1-mini) para tareas de mayor complejidad. • Crear y gestionar GPT personalizados, adaptados a necesidades específicas del Ceplan. <p>Vigencia del servicio: El servicio es por un (01) año, cuyo inicio debe corresponder a partir del día siguiente de la activación del servicio por parte del fabricante</p>
4	REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL	<p>Requisitos del proveedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona natural y/o jurídica • Tener RUC activo y habido. • No encontrarse inhabilitado, impedido o sancionado para contratar con el Estado. • Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), de corresponder. <p>4.1. Perfil del proveedor El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10.000.00 (diez Mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, 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, certificados, comprobantes de pago, facturas, recibos por honorarios, constancias de trabajo u otros documentos que acredite la experiencia.</p> <p>4.2 Nivel de formación No aplica.</p> <p>4.3 Experiencia</p> <p>4.3.1 Experiencia general No Aplica</p> <p>4.3.2 Experiencia específica No aplica</p> <p>4.4 Capacitación No aplica.</p>
5	CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	<p>5.1 Modalidad de pago El contrato se rige por la modalidad de suma alzada.</p> <p>5.2 Seguros aplicables No aplica.</p> <p>5.3 Garantías De conformidad con el artículo 60 de la Ley N.º 32069 y el artículo 227 del Reglamento, para la presente contratación menor, no se exigirá garantía de fiel cumplimiento</p>

		<p>5.4. Gestión de Riesgo Las PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra 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.</p>
6	LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	<p>6.1 Lugar El presente servicio se realizará de manera Híbrida (de acuerdo a la necesidad el área usuaria.) Para el trabajo presencial se realizará en las instalaciones del Ceplan. 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>6.2 Plazo El servicio es por un (01) año, cuyo inicio debe corresponder a partir del día siguiente de la activación del servicio por parte del fabricante. Asimismo, el plazo para la activación de cada servicio será mediante la suscripción de un acta de inicio, según necesidad del área usuaria.</p>
7	MEDIDAS DE CONTROL	<p>7.1 Áreas que supervisan: Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. 7.2 Áreas que coordinarán con el proveedor: Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. 7.3 Área que brindará la conformidad: 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 DOS (2) armadas 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 para cada entregable: - Carta simple dirigida al Ceplan, precisando en su contenido, el número de contrato y/o orden de servicio, objeto de EL SERVICIO. - Acta de la activación entre el proveedor y el área usuaria. - Comprobante de pago El pago se realizará a través del Código de Cuenta Interbancaria del proveedor, CONTRA PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN del entregable.</p>
9	PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ENTREGABLE	<p>La presentación de (los) entregable(s) se realizará a través del correo electrónico mesadepartsvirtual@ceplan.gob.pe dirigida al Ceplan requirente del servicio, 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. 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>OBSERVACIONES AL ENTREGABLE/PRODUCTO: 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. 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><u>10.1 Penalidad por mora</u></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><u>10.2 OTRAS PENALIDADES</u></p> <p>No aplica.</p> <p>Nota: 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><u>11.1 Confidencialidad</u></p> <p>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><u>11.2 Responsabilidad por vicios ocultos</u></p> <p>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><u>11.3 Resolución contractual</u></p> <p>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 penalidades y gastos que correspondan, y comunicará al proveedor la aceptación de la solicitud, adjuntando resolución.</p> <p>Nota: 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><u>11.4 Cláusula de anticorrupción y antisoborno</u></p> <p>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</p>

		<p>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 https://denuncias.servicios.gob.pe/</p> <p>11.5 Cláusula de solución de controversias 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	