

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

TÉRMINOS DE REFERENCIA N° 002-2025-RENIEC/OTI

Área Usuaria:	OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Área Técnica Estratégica:	OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Actividad del POI:	ACCION PARA LA ATENCION DE BIENES Y SERVICIOS DE LAS UU.OO. EN EL MARCO DE LOS PROCESOS ELECTORALES QUE CONTRIBUYEN A LA EMISION DEL DNI
Meta Presupuestaria:	216
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN AL SOFTWARE DEL ASISTENTE INTEGRAL - CHATBOT CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA NUBE EN MODO PaaS DE LA MARCA AIVO

I. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad garantizar la continuidad y optimización de los servicios digitales de atención ciudadana mediante la suscripción al software del Asistente Virtual con Inteligencia Artificial en la nube, marca AIVO, considerando las sesiones AgentBot/Live y los minutos VOICE requeridos para su operación en los distintos canales digitales. Con ello, se asegura un canal de atención ágil, moderno y disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, tanto a nivel nacional como internacional.

Este servicio contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales previstos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2027 y en el Plan Operativo Institucional (POI) 2025, en lo referido a:

- Mejorar la experiencia y calidad de atención al ciudadano mediante soluciones digitales seguras e innovadoras.
- Fortalecer la transformación digital y el gobierno digital del RENIEC, en concordancia con el Plan de Gobierno Digital de la entidad.
- Optimizar el uso de recursos institucionales bajo criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad, mediante la automatización y descentralización de los canales de atención.

Asimismo, el servicio permitirá que el RENIEC, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información, ponga a disposición de la ciudadanía un canal confiable, accesible y versátil de interacción para consultas y trámites, integrado a la Plataforma de Gestión de Contenidos Digitales de la entidad. De esta manera, se garantiza la modernización y actualización continua de los canales de comunicación, tanto en la web como en dispositivos móviles, reduciendo la presión sobre la atención presencial y fortaleciendo la participación ciudadana en el marco del proceso de modernización del Estado.

Este servicio cobra especial relevancia en el contexto de las Elecciones Generales 2026, al asegurar un soporte digital robusto y oportuno para la atención de una demanda ciudadana de alto impacto.

II. ANTECEDENTES

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), en el marco de sus funciones institucionales y en cumplimiento de su misión de mejorar la calidad de los servicios registrales, ha implementado diversas

soluciones tecnológicas orientadas a optimizar la atención a la ciudadanía. Entre estas iniciativas se encuentra el Servicio de Plataforma de Gestión de Contenidos Digitales con Inteligencia Artificial (Asistente Integral - Chatbot), implementado en la nube bajo la modalidad Plataforma como Servicio (PaaS).

Mediante el Contrato N° 220-2023-GG/MCSR de la Unidad Ejecutora N° 002 "Mejora de la Calidad de Servicios Registrales - RENIEC" del 15/09/2023 de la LPI 008-2022-MCSR "Contratación del Servicio de Aprovechamiento de Plataforma de Gestión de contenidos digitales con Inteligencia Artificial (Asistente Integral - Chatbot) en la Nube, en modo PaaS". El objetivo general de ese proyecto fue lograr un adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional, mediante la reducción del costo de transacción asignada a la población que busca obtener aquellos servicios.

La presente contratación, se encuentra alineada con los objetivos estratégicos, establecidos en el Plan Operativo Institucional 2025, así como con el Plan de Gobierno Digital del RENIEC, en concordancia con los principios de eficacia, eficiencia, economía y calidad que orientan la gestión institucional.

Asimismo, con fecha 26MAR2025 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Decreto Supremo N° 039-2025-PCM, mediante el cual se convocaron a elecciones generales para el 12 de abril de 2026, a fin de elegir al presidente de la República, vicepresidentes, Senadores y Diputados del Congreso de la República y representantes peruanos ante el Parlamento Andino.

En ese contexto, mediante Resolución de Oficina N° 000286-2025/OAF/RENIEC, de fecha 21JUL2025, la Oficina de Administración y Finanzas aprobó la compatibilización para el "Servicio suscripción al software del Asistente Integral - Chatbot con inteligencia artificial en la nube en modo PaaS de la marca AIVO."

Finalmente, la Jefatura Nacional emite la Resolución Jefatural N° 000138-2025/JNAC/RENIEC, de fecha 11AGO2025, donde se aprobaron los Lineamientos y Procedimientos para la Contratación de Bienes y Servicios mayores a 8UIT para el Proceso de Elecciones Generales 2026, necesarios para realizar el proceso electoral establecido en el Decreto Supremo N° 039-2025-PCM conforme al cronograma electoral aprobado mediante Resolución N° 0126-2025-JNE, inaplicando lo dispuesto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 32185 y Ley N° 32416.

III. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) requiere seleccionar, a una persona natural o jurídica que preste el Servicio de suscripción al software del Asistente Integral - Chatbot con inteligencia artificial en la nube en modo PaaS de la marca AIVO, considerando las sesiones AgentBot/Live y los minutos VOICE requeridos para su operación, que permita asegurar la continuidad y operatividad de los canales digitales de atención a la ciudadanía.

IV. PROPUESTA DE MEJORA: ALCANCE Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN, EN FUNCIÓN DE SU DESEMPEÑO Y FUNCIONALIDAD

La Oficina de Comunicaciones y Prensa, a través de la Unidad de Gestión de Comunicaciones, tiene a su cargo los servicios de atención al ciudadano a través de canales no presenciales, entre los que se encuentra el asistente virtual del RENIEC denominada RENATA.

La presente contratación tiene como objetivo garantizar la continuidad de Renata, asegurando la prestación de un servicio de atención ciudadana ágil, accesible y disponible las 24 horas del día, mediante la suscripción al software del Asistente Integral - Chatbot con Inteligencia Artificial en la nube (PaaS) de la marca AIVO.

4.1 Descripción del servicio a contratar

En ese sentido, el RENIEC requiere contratar el servicio de suscripción al software del Asistente Integral - Chatbot con Inteligencia Artificial en la nube, en la modalidad Plataforma como Servicio (PaaS), de la marca AIVO, considerando el siguiente detalle, que se presenta en el cuadro a continuación:

DESCRIPCION	Número de Licencias	PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO
Suscripción Licencia Aivo Suite Business	1	270 días calendario
Suscripción Voice	1	

Como parte del servicio el contratista debe incluir lo siguiente:

- Permitir hacer uso de minutos voz, hasta un máximo de 915,003 minutos voice.
- Permitir máximo hasta 1'300,005 Sesiones AgentBot/Live.
- Permitir máximo hasta 33,003 mensajes masivos informativos y/o campañas para la ciudadanía vía WhatsApp (Engage Templates)
- Contar con Personal especializado en diseño y gestión de contenido conversacional para asistente virtual enfocado a mejorar la experiencia del ciudadano.

El ofertante presentara una estructura de costos sobre todos los servicios de los términos de referencia.

En el caso se requiera mayor cantidad de sesiones, minutos o mensajes se efectuará la prestación adicional del servicio.

En ningún caso el ofertante deberá adicionar sesiones, minutos o mensajes, sin previa autorización de la prestación adicional.

En caso el ofertante afecte como mejora adicional sesiones, minutos o mensaje no deberá tener costo alguno para la entidad.

Del reporte de consumo de sesiones, minutos y mensajes, se procederá con sincerar la totalidad de la bolsa contratada efectos de gestionar la reducción de la prestación.

4.2 Sistema de entrega

No aplica

4.3 Actividades

- Suscripción de 02 Licencias Aivo
 - Suscripción Licencia Aivo Suite Business
 - Suscripción Voice
- El software debe tener interfaz gráfica en idioma español.
- Funcionalidades de Agentbot para Web, web Mobile, WhatsApp, Facebook, Instagram, transcripción de mensajes de voz, API de mensajería.
- Funcionalidad de Motor con Inteligencia Artificial conversacional: identificación semántica, autocorrección, lenguaje informal, comprensión de emojis, multilinguaje.

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

- Funcionalidad de Conocimiento: herramienta de diseño de flujo, importación de preguntas de Excel, Multibot, AI Generativa.
- Funcionalidad de Satisfacción y entrenamiento: medición de satisfacción, Score de satisfacción.
- Funcionalidad de reporte: panel de reportes personalizados, reportes de sesiones e interacciones, reportes de transferencia, reportes de chats, API de analíticas.
- Funciones de seguridad y privacidad: protección de datos personales, ISO 27001, infraestructura CSA, cifrado de datos +TSL 1.2 y AES 256, encriptación de base de datos, enmascaramiento de datos, aislamiento de datos.
- La gestión del servidor, el mantenimiento de la infraestructura y la administración de la capa de seguridad deben ser responsabilidad del contratista del servicio en la nube donde se aloja el software del Chatbot con inteligencia artificial y debe ser transparente para el RENIEC.
- El servicio debe contar con mecanismos de seguridad que lo protegen de cualquier tipo de ataque externo o interno. Los requerimientos de seguridad no son opcionales y se refiere al asistente virtual RENATA y debe contar con los mecanismos de seguridad necesarios que respondan a lo solicitado tanto en protección de ataques, gestión de ancho de banda, sistema de detección de intrusos, control de tráfico de red. Estos son requisitos mínimos de la plataforma presentada y debe estar protegida ante cualquier ataque que pueda afectar su infraestructura.
- Asegurar el respaldo de la información distribuida en la plataforma, y proporcionar medios que permitan a la Entidad de requerirse descargar dicha información para su almacenamiento en otros medios. La descarga se solicitará a demanda por La Entidad y será realizada por el contratista. La información contenida debe corresponder a la data histórica acumulada desde el primer día de operación.
- La suscripción al software debe corresponder a la versión vigente y actualizada proporcionada por el fabricante, garantizando el acceso a todas las funcionalidades y mejoras disponible.
- Durante el periodo de suscripción, el servicio deberá garantizar el acceso continuo a la última versión del software, incluyendo actualizaciones y mejoras liberadas por el fabricante.
- La suscripción al software deberá tener una vigencia de 270 días calendarios.
- La suscripción deberá estar registrada a nombre del RENIEC y la notificación de suscripción deberá ser remitida al correo institucional SoftwareReniec@reniec.gob.pe. En caso el contratista requiera información adicional para el registro o suscripción, esta deberá ser solicitada exclusivamente a través de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.
- El servicio debe contar con asistencia técnica dentro del horario de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y debe estar disponible a través de correo electrónico o plataforma web que incluya acceso a una base de conocimiento en línea y atención mediante chat. La atención no deberá ser mayor a 4 horas.
- En caso de presentarse inconvenientes durante la descarga, instalación, configuración u operación del software, se deberá contar con la asistencia técnica oportuna por parte del contratista.
- Permitir mensajes masivos informativos y/o campañas para la ciudadanía vía WhatsApp (Engage Template), en coordinación con el equipo de RENIEC

- El contratista debe contar con un personal con conocimientos en diseño y gestión de contenido conversacional para asistente virtual, debe estar debidamente capacitado y certificado por el fabricante del software propuesto.
- El contratista realizará las sgtes. actividades de diseño y gestión de contenido conversacional para el asistente virtual enfocado a mejorar la experiencia del ciudadano:
 - ✓ Diseño y adaptación del contenido conversacional conforme a la identidad institucional y necesidades informativas del RENIEC en los canales donde el asistente virtual está situado: Web, WhatsApp, Facebook, Instagram, Voice (IVR).
 - ✓ Emisión respuesta continua de las interacciones entre los ciudadanos y la asistente virtual.
 - ✓ Identificación de oportunidades de mejora basadas en el comportamiento y las consultas reales de los ciudadanos.
 - ✓ Actualización y mantenimiento de la base de conocimiento del bot en la plataforma MyAivo (AgentBot).
 - ✓ Documentación y seguimiento de cambios realizados en el contenido publicado.
 - ✓ Reuniones de seguimiento con el equipo de trabajo a solicitud de la entidad.
 - ✓ Asesoramiento y acompañamiento técnico del uso de la plataforma MyAivo.
- Las actividades de asistencia técnica y de diseño de gestión de contenido conversacional para el asistente virtual deberá ser gestionadas por el contratista desde sus propias instalaciones (de manera remota) o de ser necesario en las instalaciones del RENIEC, para ello debe disponer de todos los recursos informáticos, así como personal clave, necesario para el cumplimiento de la obligación contractual.

4.4 Entregables

El contratista presentara lo siguiente:

4.4.1 Primer entregable:

El primer entregable debe contener un informe que describa la prestación ejecutada durante el **periodo de 1 a 30 días calendarios**, contabilizado desde la firma del acta de activación de las licencias de la suscripción del software:

- ✓ Consumo de minutos de voz
- ✓ Consumo de sesiones AgentBot
- ✓ Consumo de plantillas de participación
- ✓ Reporte de la asistencia técnica, detallando fecha y hora de reporte, fecha y hora de respuesta, tiempo empleado y las actividades realizadas.
- ✓ Reporte de las actividades de diseño y gestión de contenido conversacional realizadas para el asistente virtual.

Asimismo, debe adjuntar:

- ✓ Documento que acredite la suscripción de las dos licencias: a) software del asistente integral - chatbot con inteligencia artificial de la marca AIVO y b) suscripción a la suite de inteligencia artificial del software AIVO con voz, precisando el periodo de suscripción.
- ✓ Acta de activación de las licencias o suscripción

El plazo para presentar el informe será hasta diez (10) días calendarios, contabilizado a partir del día siguiente del término del periodo correspondiente al primer entregable.

4.4.2 Segundo entregable:

El segundo entregable debe contener un informe que describa la prestación ejecutada durante el **periodo de 31 a 90 días calendarios**, contabilizado desde la firma del acta de activación de las licencias de la suscripción del software:

- ✓ Consumo de minutos de voz.
- ✓ Consumo de sesiones AgentBot
- ✓ Consumo de plantillas de participación.
- ✓ Reporte de la asistencia técnica, detallando fecha y hora de reporte, fecha y hora de respuesta, tiempo empleado y las actividades realizadas.
- ✓ Reporte de las actividades de diseño y gestión de contenido conversacional realizadas para el asistente virtual.

El plazo para presentar el informe será hasta diez (10) días calendarios, contabilizado a partir del día siguiente del término del periodo correspondiente segundo entregable.

4.4.3 Tercer entregable:

El tercer entregable debe contener un informe que describa la prestación ejecutada durante el **periodo de 91 a 180 días calendarios**, contabilizado desde la firma del acta de activación de las licencias de la suscripción del software:

- ✓ Consumo de minutos de voz.
- ✓ Consumo de sesiones AgentBot
- ✓ Consumo de plantillas de participación.
- ✓ Reporte de la asistencia técnica, detallando fecha y hora de reporte, fecha y hora de respuesta, tiempo empleado y las actividades realizadas.
- ✓ Reporte de las actividades de diseño y gestión de contenido conversacional realizadas para el asistente virtual.

El plazo para presentar el informe será hasta diez (10) días calendarios, contabilizado a partir del día siguiente del término del periodo correspondiente al tercer entregable.

4.4.4 Cuarto entregable:

El tercer entregable debe contener un informe que describa la prestación ejecutada durante el **periodo de 181 a 270 días calendarios**, contabilizado desde la firma del acta de activación de las licencias de la suscripción del software:

- ✓ Consumo de minutos de voz.
- ✓ Consumo de sesiones AgentBot
- ✓ Consumo de plantillas de participación.
- ✓ Reporte de la asistencia técnica, detallando fecha y hora de reporte, fecha y hora de respuesta, tiempo empleado y las actividades realizadas.
- ✓ Reporte de las actividades de diseño y gestión de contenido conversacional realizadas para el asistente virtual.

El plazo para presentar el informe será hasta diez (10) días calendarios, contabilizado a partir del día siguiente del término del periodo correspondiente al cuarto entregable.

Lugar de presentación de los entregables:

El entregable debe ser presentado a través de la Mesa de Partes presencial, sito en Jr. Bolivia N° 109, Torre del Centro Cívico, Distrito Cercado de Lima, Provincia y Región de Lima o Mesa de Partes Virtual de RENIEC, disponible en el link:

<https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/personaNatural.htm> dirigido a la Oficina de Tecnologías de la Información.

4.5 Plan de trabajo

No aplica

4.6 Cronograma

No aplica

4.7 Requisitos según leyes, reglamentos técnicos y normas técnicas:

No aplica

4.8 Seguros

No aplica

4.9 Prestaciones accesorias a la prestación principal

No aplica

4.10 Lugar y plazo de prestación del servicio

4.10.1 Lugar

El servicio será brindado de manera remota desde la nube del contratista o fabricante, en caso de asistencia presencial será en la Sede Nicolás de Piérola, sito en Av. Nicolás de Piérola N° 529 Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima.

4.10.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de doscientos setenta (270) días calendarios, contados desde la firma del acta de activación de las licencias de la suscripción del software.

El contratista debe realizar la activación de las licencias de la suscripción del software (2 licencias), en el plazo máximo de diez (10) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

V. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

No aplica

VI. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.1 Otras obligaciones

6.1.1 Otras obligaciones del contratista

- El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.
- La acreditación será por un canal autorizado oficialmente para su comercialización.

6.1.2 Otras obligaciones de la Entidad

En caso de asistencia presencial, la Oficina de Tecnologías de la Información gestionará y brindará el acceso a las instalaciones del RENIEC.

6.2 Propuesta de Subcontratación

No aplica

6.3 Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Áreas que coordinarán con el contratista:** Oficina de Comunicaciones y Prensa y/o Oficina de Tecnologías de la Información.
- **Área que brindará la conformidad:** Oficina de Tecnología de la Información previo informe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

6.4 Conformidad de la prestación

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 es otorgada por la Oficina de Tecnología de la Información previo informe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa en el plazo máximo de siete (7) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo de ocho días para subsanar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE 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 la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD CONTRATANTE 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

6.5 Forma de pago

El RENIEC se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en PAGOS PARCIALES, según detalle:

N° de Pagos	Porcentaje
1	25% del monto total de la contratación, posterior a la emisión de la conformidad del primer entregable
2	25% del monto total de la contratación, posterior a la emisión de la conformidad del segundo entregable
3	25% del monto total de la contratación, posterior a la emisión de la conformidad del tercer entregable
4	25% del monto total de la contratación, posterior a la emisión de la conformidad del cuarto entregable

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.

De acuerdo al Artículo 67 de la Ley, 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.

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

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada emitida por la Oficina de Tecnología de la Información previo informe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
- Comprobante de pago.

Salvo el documento de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante en la Mesa Partes Presencial o virtual, sito en el Jr. Bolivia N° 109, Torre del Centro Cívico, Distrito Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima o Mesa de Partes Virtual del RENIEC (<https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/personaNatural.htm>), respectivamente. Tener presente que la plataforma virtual está habilitada todos los días, las 24 horas del día y los 7 días de la semana para la presentación de documentos. Los documentos ingresados entre las 00.00 horas y las 23.59 horas de un día hábil, se consideran presentados en la misma fecha. Los documentos ingresados en día no laborable, se consideran presentados el primer día hábil siguiente.

6.6 Modalidad de pago

Esquema: Suma Alzada

6.7 Fórmula de reajuste

No aplica

6.8 Otras penalidades aplicables

6.8.1 Penalidad por Mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

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

Donde 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 de LA ENTIDAD CONTRATANTE no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

6.8.2 Otras Penalidades:

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación

1	Retraso en la presentación del entregable, mayor a 10 días calendario	0.5 % del valor de la UIT vigente, por cada día de retraso	Se verifica la fecha de presentación del entregable.
2	Retraso en la activación de la suscripción del software.	0.5 % del valor de la UIT vigente, por cada día de retraso	Se verifica la fecha de presentación de la activación de la suscripción.
3	Retraso en la atención de la asistencia técnica, mayor de 04 horas	0.01 % del valor de la UIT vigente, por cada día de retraso	Se verifica la hora de la atención

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.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la 3ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede resolver el contrato por incumplimiento

6.9 Responsabilidad por vicios ocultos

De acuerdo al Artículo N° 69 de la Ley, c) En los contratos de bienes y servicios, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de un año (1) contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad contratante.

VII. MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

No Aplica

VIII. 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.

IX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se rigen por el Código Civil.

X. OTRAS OBLIGACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

10.1 Clausula Anticorrupción y Antisoborno:

A la notificación de la orden de servicio y/o suscripción de este 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 el comité 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 contrato¹. 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 Marco². En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno de RENIEC, el cual se establece en su política de sistema gestión antisoborno de la institución, debidamente certificado (NTP ISO 37001:2017) y se encuentra disponible en el portal web de RENIEC.

10.2 Propiedad intelectual

No aplica

XI. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD RELACIONADA A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en la ejecución de las labores del presente contrato/orden de servicio, las políticas, los procedimientos, los estándares y los controles de seguridad de la información establecidos por **EL RENIEC**, los mismos que declara conocer y aceptar.

- Deberá proteger los activos de información (información, software, hardware físicos, documentación, entre otros) **EL RENIEC** de acceso no autorizado, pérdida, modificación y/o destrucción, falsificación, robo, uso indebido y/o divulgación no autorizada.
- Se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos o informaciones de **EL RENIEC** a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato/orden de servicio. Se entiende que la obligación asumida por **EL CONTRATISTA** está referida no solo a los documentos e informaciones señalados como "confidenciales" sino a todos los documentos o informaciones que debido al presente contrato/orden de servicio o vinculado con la ejecución del mismo pueda ser conocida por cualquier medio por **EL CONTRATISTA**.

¹ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

- En consecuencia, deberá abstenerse de divulgar tales documentos, conversaciones, acuerdos de reuniones y comentarios que como parte de la función son de uso conocimiento, sea en forma directa o indirecta.
- Solo podrá revelar al personal que estrictamente sea necesario para la realización de las actividades materia del presente contrato/orden de servicio, los documentos e informaciones a los que se refiere el numeral precedente.
- En el caso que fuera requerido (a) por alguna autoridad administrativa o judicial para revelar la información y/o documentación a la que se refiere la presente cláusula, **EL CONTRATISTA** deberá notificar anticipadamente a **EL RENIEC** para que esta adopte las medidas que considere necesarias para proteger la confidencialidad de la información.
- Se deja expresamente establecido que el deber de confidencialidad o suscripción del presente contrato/orden de servicio se extiende incluso hasta después del cese de la relación contractual con la organización por el lapso de 5 años).
- Se compromete a devolver todo activo (software, documentación, equipos, claves de acceso, entre otros) que le haya proporcionado **EL RENIEC** para el desempeño de sus funciones al momento de resolución o término del presente contrato/orden de servicio, sin que sea necesario que éste se lo requiera.
- El incumplimiento de las obligaciones que asume **EL CONTRATISTA** en las cláusulas precedentes constituye la resolución del presente contrato/orden de servicio, sin perjuicio de la obligación de **EL CONTRATISTA** de pagar a **EL RENIEC** la indemnización correspondiente.
- Debe llevar a cabo sus obligaciones bajo este Acuerdo usando las mismas normas de seguridad que utiliza para proteger su propia información, o por lo menos un razonable grado de seguridad, por lo cual el personal que presta el servicio debe conocer las siguientes Conductas no aceptadas:
 - Todas aquellas indicadas en la Ley como figuras penales relativas a la informática (Ley de Delitos Informáticos, Ley N° 30096), derechos de autor (Decreto Legislativo N° 822) y a la ley de protección de datos personales (Ley N° 29733); algunos ejemplos de éstas:
 - ✓ Acceso o intromisión en sistemas para apoderarse, usar o conocer indebidamente la información contenida en él.
 - ✓ Daño o alteración de los datos contenidos en un sistema de información.
 - ✓ Inutilización de sistemas de información, sus partes o componentes, y/o la obstaculización en la prestación de los servicios.
 - ✓ Revelación o difusión de datos contenidos en un sistema.
 - ✓ Copiar o distribuir software, datos, códigos y manuales sin la expresa autorización
 - ✓ Usar copias no autorizadas del software (sin la debida licencia). Esto incluye la ejecución simultánea de software en dos o más computadores salvo que conste debidamente autorizado en la licencia de uso.
 - ✓ Fabricar, adquirir o utilizar cualquier elemento que sirva para remover o burlar, aspectos de seguridad del software, servidores informáticos, equipos o de las redes.
 - ✓ Utilizar los recursos, accesos a los sistemas o páginas web, a las que tenga acceso, para realizar otras actividades distintas a las enmarcadas dentro de mis funciones

XII. OTROS REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LA ADMISION DE OFERTAS

- Registro Nacional de Proveedores vigente
- Encontrarse Activo y Habido en el Registro único del Contribuyente.
- No contar con impedimento para contratar con el estado, según Artículo 30° de la Ley General de Contrataciones Públicas.

XIII. DOCUMENTACIÓN QUE DEBE SER PRESENTADA POR EL POSTOR EN LA OFERTA TECNICA

A. DOCUMENTACION REFERIDA A LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,000,000.00 [Un millón con 00/100 soles], por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Suscripción y/o renovación y/o mantenimiento de software y/o herramienta de inteligencia artificial, y/o
- Suscripción y/o renovación y/o mantenimiento a software y/o herramienta de gestión de contenidos con inteligencia artificial, y/o
- Suscripción y/o renovación y/o mantenimiento a software y/o herramienta de aprendizaje automático, y/o.
- Suscripción y/o renovación y/o mantenimiento a software y/o herramienta de asistente virtual

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará 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 constancia 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, correspondientes a un máximo de veinte 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.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad aquella que le hubieran transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.

