


## ANEXO N° 01

OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS Y CONSULTORÍAS	Versión:	
		Fecha de aprobación:	

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información.
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	Aprobación de Modificaciones al cuadro Multianual de Necesidades N° 00000063
Objetivo estratégico	AOI00127500645 Atención de requerimientos de corrección de datos e incidencias en el SEACE, en un plazo menor o igual a 02 días hábiles.
Denominación de la Contratación	Servicio de soporte técnico especializado para la mesa de ayuda de la plataforma de sistemas internos
<i>Compatibilización del requerimiento</i>	<i>No aplica</i>

**En caso se trate de una consultoría, indicar lo siguiente:**

<i>Indicar tipo de consultoría</i>	<i>No aplica</i>
<i>Tipo de información de la consultoría</i>	<i>No aplica</i>

### TÉRMINOS DE REFERENCIA:

<b>FINALIDAD PÚBLICA</b>	<i>Brindar el soporte de tercer nivel que permita atender los requerimientos de los actores de la compra pública, a fin de darle continuidad a los procesos de negocio que requieran de asistencia.</i>
<b>OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</b>	<i>El objeto de la presente contratación es contar con un analista técnico para mesa de ayuda para la plataforma de sistemas internos, para brindar un oportuno soporte a los actores de la compra pública.</i>
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b> <i>(Indicar el detalle de las actividades a desarrollar)</i>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el análisis técnico de los tickets asignados y brindar la atención del caso asegurando una resolución oportuna, de acuerdo a los lineamientos que brinde el(la) coordinador(a) del servicio. Se deberá resolver un mínimo del 80% de los casos en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.</li> <li>2. Notificar el cierre de los tickets de atención mediante los canales establecidos, siguiendo los protocolos de comunicación definidos por el (la) coordinador(a) del servicio.</li> </ol>	

3. Mantener actualizada la herramienta de gestión de tickets y definir la complejidad del ticket atendido.
4. Coordinar de forma constante con el (la) coordinador(a) del servicio para la ejecución y cumplimiento de las actividades asignadas.
5. Participar en reuniones técnicas y de validación con el área usuaria y/o coordinador(a) del servicio.
6. Elaborar un manual técnico que documente el procedimiento a seguir en casos recurrentes para mejorar el flujo de atención en esos casos, de corresponder.

***Nota:*** Es pertinente recordarle que, conforme al artículo 3 de la Ley N° 31227, las personas que participen en las actividades señaladas en dicho artículo se encuentran obligadas a presentar la declaración jurada de intereses; obligación que será exigible, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República, de corresponder.

## **REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

### **1. Formación Académica.**

Bachiller o Titulado en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Informática y Sistemas o Ingeniería de Sistemas Informáticos o Ingeniería de Software o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería en Computación e Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas Computacionales.

La formación académica se acreditará con copia simple del grado profesional.

### **2. Experiencia:**

#### **2.1. Experiencia General:**

Experiencia acreditada mínima de dos (02) años en el Sector Público y/o Privado.

La experiencia se acreditará con los siguientes documentos: constancias y/o certificados y/u ordenes de servicio con su respectiva conformidad y/o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia acreditada.

#### **2.2. Experiencia específica**

Experiencia específica no menor de dos (02) años en el sector público y/o privado en temas relacionados a desarrollador y/o analista programador y/o programador y/o especialista en sistemas de información y/o soporte de sistemas de información y/o atención de incidencias y/o atención de requerimientos operativos y/o soporte operativo y/o especialista en base de datos y/o soporte service desk y/o soporte de mesa de ayuda y/o especialista de pruebas funcionales y/o afines.

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: copias simples de (i) constancias de prestación (en caso de contratos u órdenes de servicio) o (ii) constancia de trabajo (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera

fehaciente, demuestre la experiencia del proveedor.

### 3. Capacitación

Cursos de capacitación especializada en programación front-end y/o programación back-end y/o HTML y/o XML y/o Archivos Planos y/o JavaScript y/o CSS y/o PHP y/o Python y/o PL/SQL y/o MySQL y/o Oracle y/o SQL y/o SOA y/o JBoss y/o Weblogic y/o programación para Testers y/o Selenium y/o ISTQB y/o SonarQube y/o Jira Software y/o Confluence y/o Diseño Web y/o Desarrollo de Aplicaciones Móviles y/o Android y/o iOS y/o Tecnologías en la Nube y/o Software Libre y/o Ethical Hacking y/o ITIL y/o COBIT y/o ISO 9001 y/o ISO 27001 y/o Gestión de Innovación y/o Gestión de Proyectos y/o Gerencia de Proyectos y/o Gestión de Calidad y/o Metodologías ágiles y/o Scrum y/o Design Thinking y/o Diseño de experiencia de usuario y/o UX y/o Lean UX y/o análisis de Sistemas y/o RUP y/o SAP y/o UML y/o Business Process Management (BPM), con un mínimo de ochenta (80) horas lectivas en total.

Los cursos de capacitación se acreditarán mediante constancias o certificados.

### 4. Otros

- Persona Natural
- Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores
- RUC habido
- No tener impedimento para contratar con el Estado.

#### LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

*(expresar el plazo en días calendario)*

**Lugar:** El servicio será prestado bajo la modalidad mixta. Las actividades en modalidad presencial se realizarán en la sede del OECE ubicada en la Av. Punta del Este S/N Edificio El Regidor Residencial San Felipe, Jesús María.

**Plazo:** Hasta los 25 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

**ENTREGABLES** (De corresponder, detallar el número de entregables, el contenido de cada entregable, los plazos de presentación y condiciones relevantes para cumplir con cada entregable)

**Único Entregable:**

**1. Informe de Actividades, el cual debe describir brevemente las actividades realizadas, debiendo adjuntar:**

- 1.1. Inventario de tickets atendidos durante el periodo, con un mínimo de ciento veinte (120) tickets atendidos. Este ítem está relacionado a los puntos 1, 2 y 3 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento.
- 1.2. Compendio de Pases a Producción elaborados para la atención de los tickets asignados y atendidos en el periodo. Este ítem está relacionado al punto 1 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento.
- 1.3. Documento que evidencie las coordinaciones efectuadas con el(la) coordinador(a) del servicio y/o área usuaria como parte de las atenciones realizadas en el periodo. Este ítem está relacionado a los puntos 4 y 5 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento.
- 1.4. Documento que detalle de los casos más recurrentes atendidos en el periodo, especificando el procedimiento a seguir para su atención, de corresponder. Este ítem está relacionado al punto 6 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento.

*El Informe de Actividades y los documentos que se elaboren deben entregarse en formato digital editable hasta los 25 días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.*

**CONFORMIDAD**

**1. Área usuaria y/o área técnica estratégica**

La conformidad del servicio estará a cargo de la *Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información.*

**2. Requisitos**

*Previa presentación del informe de actividades correspondiente en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.*

**PENALIDADES**

**Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación** (como referencia):

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el OECE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

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.

<b>OTRAS PENALIDADES (Opcional)</b>
No aplica
<b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b> <i>(Precisar si se realiza el pago de la contraprestación en un solo pago o pagos periódicos. Precisar la documentación obligatoria a presentar por el proveedor para la realización del pago)</i>
<p><b>1. Forma:</b></p> <p>El pago a favor del contratista se realizará por entregable.</p> <p><b>2. Condiciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pago Único:</b> Será el 100% del monto total del servicio, Previa presentación del informe de actividades correspondiente al primer entregable y previa conformidad de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información.</li> </ul> <p>El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.</p>
<p><b>RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS</b> <i>(La recepción conforme de la prestación por parte del OECE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y 144 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</i></p> <p><i>El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por el OECE.)</i></p>

## CLÁUSULAS ESPECIALES

### a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El OECE puede resolver el contrato menor, en los siguientes casos:

- i. Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/o por otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- ii. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- iii. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- iv. Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- v. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- vi. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- vii. Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.
- viii. Por mutuo acuerdo entre las partes, de forma parcial o total, previa opinión del área usuaria y/o área técnica estratégica, en los casos de contrataciones

de servicios técnicos, profesionales y/o especializados realizados por personas naturales, bajo locación de servicios.

**b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:

<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-oece>

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación del requerimiento, conformidad de los contratos derivados u otros documentos o actuaciones que se realicen en la contratación de bienes, servicios y consultorías bajo la modalidad de contratos menores.

El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

**c) CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasa a propiedad del OECE. El proveedor debe mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

**d) 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 aplica la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

**e) ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

El contratista se compromete a mantener la reserva de toda información privilegiada a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades derivadas de la ejecución del servicio contratado. En tal sentido, no puede revelar por ningún medio, ya sea oral, escrito o de cualquier otra forma, hechos, datos, procedimientos, documentación o información de acceso restringido (confidencial), obtenidos a partir del inicio de la prestación del servicio, debiendo preservar su carácter confidencial de manera permanente.

Asimismo, el contratista se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la

Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE queda facultado a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que resulten necesarias a fin resarcir los perjuicios ocasionados. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras la información conserve su carácter confidencial.

**f) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:**

Los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del contrato, orden de compra o de servicio, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, son resueltos mediante conciliación.

**g) GESTIÓN DE RIESGOS**

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. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo N° 4 del presente requerimiento.

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA
<p style="text-align: center;">Toribio Martin Zanelli Mendoza Jefe de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas</p>
<b>FECHA:14.11.2025</b>