


## 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 especializado de desarrollo orientado a la atención de incidencias y/o solicitudes para el soporte operativo de los productos digitales que integran la Plataforma SEACE
Compatibilización del requerimiento	No aplica

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

Indicar tipo de consultoría	No aplica
Tipo de información de la consultoría	No aplica

### TÉRMINOS DE REFERENCIA:

<b>FINALIDAD PÚBLICA</b>	Garantizar la atención oportuna y efectiva de los inconvenientes técnicos o funcionales que se presenten durante los procesos de contratación y ejecución contractual en los productos digitales de la Plataforma SEACE, asegurando la continuidad operativa del servicio y el adecuado soporte técnico a los usuarios.
<b>OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</b>	El objeto de la presente contratación es contar con un especialista encargado de atender las incidencias y/o solicitudes para el soporte operativo vinculadas a las herramientas digitales que forman parte de la Plataforma SEACE, contribuyendo a mantener la estabilidad, funcionalidad y eficiencia de los sistemas.
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>	

1. Efectuar la revisión y análisis de los formatos de atención de soporte operativo y de los requerimientos asignados por el coordinador del servicio, incluyendo el análisis del código fuente de los productos digitales de la Plataforma SEACE, con el propósito de identificar el origen de las incidencias, según corresponda.
2. Ejecutar la atención de los requerimientos e incidencias asignados mediante formatos conforme al análisis efectuado, garantizando como mínimo el ochenta por ciento (80%) de los mismos sean resueltos en un plazo dentro de los dos (2) días hábiles asegurando el cumplimiento de indicadores.
3. Realizar las acciones necesarias para la subsanación de los requerimientos e incidencias observadas por el área usuaria, cuando así se requiera.
4. Comunicar oportunamente el avance y culminación de los requerimientos e incidencias, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el coordinador del servicio.
5. Participar en reuniones técnicas con el coordinador del servicio y con el área usuaria, cuando resulte pertinente, a fin de dar seguimiento y asegurar la correcta atención de los formatos y requerimientos asignados.
6. Identificar requerimientos e incidencias de carácter recurrente y proponer mejoras técnicas orientadas a la optimización de los productos digitales de la Plataforma SEACE, de conformidad con las necesidades del servicio
7. Mantener actualizado y documentado los requerimientos e incidencias mas recurrentes que permitan la atención oportuna y correcta de nuevas solicitudes de atención.

***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.**

Profesional 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 título profesional.*

## **2. Experiencia:**

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

Experiencia acreditada mínima de cuatro (04) 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 o 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 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 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 ciento veinte (120) 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.

<b>LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN</b>	<p><b>Lugar:</b> 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.</p> <p><b>Plazo:</b> Hasta los veinticinco (25) días calendario contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio.</p>
-----------------------------------	---

## **ENTREGABLES**

### **Entregable Único:**

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

- 1.1. Reporte consolidado de formatos atendidos: Documento que contenga el inventario de los formatos y/o requerimientos gestionados durante el periodo, considerando un mínimo de ciento cincuenta (160) tickets resueltos. Este punto se vincula con los numerales 1, 2, 3 y 4 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento.
- 1.2. Listado de pases a producción enviados y ejecutados en atención a los formatos asignados durante el periodo de reporte. Este componente se asocia al numeral 1 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento
- 1.3. Evidencias de coordinación y seguimiento: Documento que consolide las coordinaciones, reuniones y comunicaciones efectuadas con el(la) coordinador(a) del servicio y/o el área usuaria, como parte del proceso de atención de los requerimientos. Este componente se vincula con el numeral 5 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.
- 1.4. Reporte consolidado de formatos observados y clasificado por producto digital. Este componente está relacionado con los numerales 1, 2, 3 y 4 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento.
- 1.5. Resumen técnico que presente el análisis de las incidencias recurrentes, las recomendaciones de mejora técnica identificadas y un resumen de los casos más frecuentes atendidos durante el periodo. Asimismo, deberá incluir el procedimiento sugerido para su resolución, cuando corresponda. Este entregable se vincula con los numerales 6 y 7 de la sección CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO del presente documento

*El Informe de Actividades y los documentos que se elaboren deben entregarse en formato digital 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 :**

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:

Penalidad diaria = 0.10 x monto

F x 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</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 cada entregable.</p> <p><b>2. Condiciones</b></p> <p><b>Único pago:</b> Será el 100% del monto total del servicio, previa presentación del informe de actividades y previa conformidad de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).</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, p a s a 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

