



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Secretaría Técnica
Tribunal del Servicio
Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

TÉRMINOS DE REFERENCIA¹ x1112025

1. Denominación de la contratación

SERVICIO DE ANÁLISIS, DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE DESARROLLO SOFTWARE Y ASISTENCIA FUNCIONAL Y TÉCNICA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE APLICATIVOS

2. Área usuaria que requiere el servicio

Subjefatura de Tecnologías de la Información - SJTI.

3. Finalidad Pública

Mejorar la funcionalidad de los sistemas de información web, asegurando la correcta operatividad y calidad de los sistemas informáticos de SERVIR, con la finalidad de asegurar la continuidad de las actividades de los usuarios y que conlleven a cumplir los objetivos institucionales.

4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) cuenta con el desarrollo de nuevos aplicativos, los cuales están poniéndose en producción de manera iterativa e incremental. Actualmente se vienen desarrollando diversos proyectos de manera paralela y se requiere el apoyo técnico, documentación, pruebas y puesta a producción de aplicativos en desarrollo.

5. Objetivos de la contratación

5.1. Objetivo General

Asegurar la correcta ejecución técnica de la implementación de aplicativos de acuerdo a su complejidad y brindar apoyo funcional en la implementación del sistema hasta su puesta a producción.

5.2. Objetivos Específicos

- Efectuar el análisis de los requisitos funcionales en coordinación con el área usuaria.
- Elaborar y actualizar la documentación técnica del software de acuerdo a los requerimientos nuevos y/o modificaciones efectuadas, de acuerdo al procedimiento de ciclo de vida de desarrollo de software.
- Participar como líder técnico en la integración de componentes, interoperabilidad, definiciones técnicas, asignación de requerimientos de desarrollo, soluciones a bloqueos técnicos, estimación de tareas y apoyo en decisiones técnicas.
- Participar en el proceso de puesta a producción de las funcionalidades implementadas.
- Capacitar a usuarios finales sobre nuevas funcionalidades.

¹ Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, Artículo 5 Principios Rectores de la Contratación, literal C) **Valor por dinero:** las entidades contratantes maximizan el valor de lo que obtienen en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía, lo cual implica que se contrate a quien asegure el cumplimiento de la finalidad pública de la contratación, considerando la calidad, la sostenibilidad de la oferta y la evaluación de los costos y plazos, entre otros aspectos vinculados a la naturaleza de lo que se contrate, y que no procure únicamente el menor precio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Secretaría Técnica
Tribunal del Servicio
Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

6. Actividad del POI

Actividad Operativa 4.4.5 IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO DIGITAL SEGUROS Y CONFIABLES EN SERVIR

7. Alcance y Descripción del Servicio

Servicio técnico especializado para realizar el análisis, diseño y la asistencia técnica en la implementación de aplicativos, así como el apoyo técnico en las pruebas, verificación y puesta en producción de software.

7.1. Actividades

Las actividades a realizar incluyen:

ANÁLISIS Y DISEÑO

- Realizar el análisis de requisitos funcionales previamente identificados. Este análisis deberá incluir la identificación de dependencias y alineación con los objetivos del proyecto.
- Realizar la recopilación de información, análisis de las Historias de Usuario (HU) y actualización del Product Backlog, trabajando de manera colaborativa junto al Product Owner (PO) del área usuaria para su entendimiento y validación.
- Elaborar las historias de usuario detalladas para cada requisito funcional identificado, asegurando que reflejen las necesidades y expectativas de los usuarios finales. La documentación deberá incluir:
- Presentar las Historias de Usuario (HU) y los prototipos a los usuarios involucrados, asegurando su comprensión y validación.
- Reportar al Gestor del Proyectos las observaciones detectadas y soluciones formuladas en coordinación con el equipo técnico de desarrollo y calidad.

COMO LÍDER TÉCNICO Y APOYO FUNCIONAL

- Participar en la implementación de mejoras web y puesta en producción de los requisitos funcionales indicados por la SJTI, asegurando su correcta integración en los aplicativos.
- Verificar la interoperabilidad entre sistemas y servicios de terceros.
- Asignar requerimientos técnicos y tareas concretas a los programadores.
- Ayudar a remover bloqueos técnicos.
- Capacitar a los usuarios finales sobre las nuevas funcionalidades implementadas, ya sea en el ambiente de UAT o en producción, según corresponda.
- Actualizar la documentación, elaborar y actualizar documentos clave para el uso del sistema, tales como manuales, guías e instructivos.
- Realizar la estimación de tareas y definición de entregables.

7.2 Condiciones generales del servicio

Los equipos informáticos y/o recursos tecnológicos que se requieran para la realización del servicio serán asumidos por el contratista.

7.3 Plan de Trabajo

No Aplica.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

7.4 Recursos a ser provistos por el proveedor

Los equipos informáticos y/o recursos tecnológicos que se requieran para la realización del servicio serán asumidos por el contratista.

7.5 Requisitos para la contratación

Perfil del proveedor

- Persona natural con RUC activo y habido
• Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente, de corresponder.
• No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
• De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

Perfil del Personal

Table with 2 columns: Requirement (Formación Académica, Experiencia, Capacitación y/o entrenamiento) and Description (Grado de Bachiller y/o Título profesional y/o Profesional Técnico en Sistemas y/o Computación e Informática y/o Electrónica y/o Industrial y/o Redes y/o Telecomunicaciones, etc.)

7.6 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

La prestación del servicio se realizará de manera virtual en el domicilio del contratista o presencial de ser requeridos en las sedes de SERVIR, ubicadas en:

- **Sede Principal:** Psje. Francisco de Zela 150 Piso 10 Jesús María
- **Sede ENAP:** Av. Cuba 699, Jesús María
- **Sede TSC:** Jirón Mariscal Miller 1157, Jesús María
- **Sede Arequipa:** Av. Arequipa N° 934, Lima.

Plazo

La ejecución se realizará en un plazo de hasta noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

7.7 Entregables

Entregable	Descripción del entregable	Plazo del entregable
Primer Entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y presentación de documentación técnica elaborada y/o actualizada (Historias de Usuario y/o Casos de Prueba) de acuerdo a los requerimientos priorizados y/o modificaciones efectuadas, de acuerdo al procedimiento de ciclo de vida de desarrollo de software. • Matriz de Asignación de Requerimientos Técnicos, Resolución de Observaciones, Registro de puesta en Producción, Registro de Capacitación a Usuarios. • Manuales y Documentación Técnica/Funcional actualizados. 	En un plazo de hasta cuarenta (40) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la firma del contrato.
Segundo Entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y presentación de documentación técnica elaborada y/o actualizada (Historias de Usuario y/o Casos de Prueba) de acuerdo a los 	En un plazo de hasta veinticinco (25) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del primer entregable o al día siguiente de la



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

	<p>requerimientos priorizados y/o modificaciones efectuadas, de acuerdo al procedimiento de ciclo de vida de desarrollo de software.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Asignación de Requerimientos Técnicos, Resolución de Observaciones, Registro de puesta en Producción, Registro de Capacitación a Usuarios. • Manuales y Documentación Técnica/Funcional actualizados. 	<p>presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.</p>
Tercer Entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y presentación de documentación técnica elaborada y/o actualizada (Historias de Usuario y/o Casos de Prueba) de acuerdo a los requerimientos priorizados y/o modificaciones efectuadas, de acuerdo al procedimiento de ciclo de vida de desarrollo de software. • Matriz de Asignación de Requerimientos Técnicos, Resolución de Observaciones, Registro de puesta en Producción, Registro de Capacitación a Usuarios. • Manuales y Documentación Técnica/Funcional actualizados. 	<p>En un plazo de hasta veinticinco (25) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.</p>

El entregable, puede ser presentado por:

MESA DE PARTES DIGITAL: Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes Nº Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-deorientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

MESA DE PARTES PRESENCIAL: Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: Lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de compra, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada)
- Nombre y apellido de la persona que firma
- Correo electrónico
- Teléfono
- Dirección

7.8 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

7.9 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el contratista queda obligado a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

7.10 Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Área que coordinará con el contratista:**
La Sub Jefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área responsable de las medidas de control:**
La Sub Jefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área que brindará la conformidad:**
La Sub Jefatura de Tecnologías de la Información.

9. Forma de pago

A suma alzada.

Forma de pago: El pago se realizará en tres (3) armadas de la siguiente forma:

Entregable 1: 40% del monto total contratado.

Entregable 2: 30% del monto total contratado.

Entregable 3: 30% del monto total contratado.



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, según corresponda, al correo electrónico institucional.

10. Penalidad por mora²

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 tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: 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.

11. Otras penalidades

No aplica.

12. Anticorrupción y Antisoborno

EL POSTOR 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 POSTOR 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 POSTOR 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.

² La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

Adicionalmente, EL POSTOR 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 condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

13. Solución de controversias

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

14. Resolución del contrato

SERVIR puede resolver la orden de servicio y/o contrato, en los siguientes casos:

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la funcionalidad de notificaciones en el módulo de contrataciones menores de la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

15. Gestión de Riesgos

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento 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. Garantías

No aplica.

17. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El plazo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos será no menor de un (1) año contado a partir de otorgada la conformidad por el área usuaria.

18. Normativa específica

No aplica

19. Cláusula Antisoborno

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

20. Cláusula de cumplimiento

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Secretaría Técnica
Tribunal del Servicio
Civil

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.