



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA<sup>1</sup>

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de análisis, atención de incidentes y mantenimiento operativo de los Módulos de Configuración y Planificación del Sistema de Gestión de Rendimiento - GDR.

### 2. Área usuaria que requiere el servicio

Subjefatura de Tecnologías de la Información - SJTI.

### 3. Finalidad Pública

Realizar las adecuaciones necesarias en el sistema de información para asegurar su correcto funcionamiento y calidad, permitiendo así la continuidad operativa de los usuarios y el logro de los objetivos estratégicos de SERVIR.

### 4. Antecedentes

Mediante Decreto Legislativo N° 1023 se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como un organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del Servicio Civil; y cuenta con la Oficina General de Administración y Finanzas como órgano de apoyo encargado de la administración de los recursos materiales, financieros, la contabilidad, las adquisiciones, la administración documentaria y el archivo central. Asimismo, coadyuva al fortalecimiento de la organización mediante la adecuada gestión de tecnologías de la información y de los recursos informáticos.

En ese sentido, la Subjefatura de Tecnologías de la Información forma parte y contribuye al desenvolvimiento de este órgano de apoyo, y se encarga de asegurar la operatividad de todos los sistemas de información con los que cuenta SERVIR, por lo que es necesario contar con un "Servicio de análisis, atención de incidentes y mantenimiento operativo de los Módulos de Configuración y Planificación del Sistema de Gestión de Rendimiento - GDR".

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1. Objetivo General

Garantizar la correcta operatividad del Sistema de Gestión de Rendimiento – L061, asegurando la continuidad de las actividades de los usuarios, tanto de SERVIR como de entidades externas.

#### 5.2. Objetivo Específico

- Analizar, atender, registrar y documentar de manera estructurada las incidencias funcionales, técnicas y de usabilidad detectadas durante la fase piloto del sistema, garantizando su trazabilidad y facilitando su análisis por parte del equipo técnico.
- Coordinar activamente con los usuarios del sistema y con el equipo de desarrollo o soporte, para recopilar información detallada sobre las incidencias reportadas, promoviendo una comunicación efectiva que permita una atención eficiente.
- Elaborar reportes técnicos periódicos que incluyan el detalle de las incidencias levantadas, su estado de atención y propuestas de mejora, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del sistema y asegurar su operatividad antes de la implementación definitiva.

<sup>1</sup> 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

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"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 en tecnologías de la información, para efectuar el Servicio de análisis, atención de incidentes y mantenimiento operativo de los Módulos de Configuración y Planificación del Sistema de Gestión de Rendimiento - GDR.

### 7.1. Actividades

Las actividades a realizar incluyen:

- Brindar atención oportuna a las incidencias detectadas en el sistema, asegurando su resolución efectiva. El código fuente deberá mantenerse en la herramienta de control de versiones que será indicada oportunamente.
- El desarrollo deberá ejecutarse bajo los lineamientos de la metodología ágil SCRUM.
- Elaborar la documentación técnica mínima requerida para la implementación de los desarrollos en los entornos de desarrollo, QA, (UAT) y producción, conforme al Procedimiento SJTI-PR-11 "Ciclo de Vida del Software".
- Registrar los desarrollos realizados en el repositorio de versiones GIT de SERVIR, garantizando la correcta integración de los cambios en las ramas propias, la de desarrollo y master.
- Asegurar la operatividad del sistema posterior a la implementación de los cambios. En caso de que se generen impactos en otras funcionalidades como consecuencia de las modificaciones realizadas, será responsabilidad del proveedor atender y resolver dichos efectos de manera oportuna.

Los aplicativos están desarrollados bajo los siguientes componentes tecnológicos:

- o Framework: Angular para las interfaces
- o Programación: en lenguaje Java, Node.js
- o Arquitectura: Microservicios orquestados en contenedores sobre Kubernetes.
- o Mensajería: RabbitMQ
- o Servidores: Nginx
- o Base de Datos: Oracle, PostgreSQL y MongoDB

### 7.2. Requisitos para la contratación

#### Perfil del Proveedor

- Persona natural
- RUC vigente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No estar impedido 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 (cuando corresponda).



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Oficina General de Administración y Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

<b>Formación Académica:</b>	Egresado o Título profesional técnico o de las especialidades técnicas en Computación e Informática ó Grado de Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Computación e Informática o Electrónica o Ingeniería Industrial.  <i>Acreditación:</i> Copia simple del egresado o título profesional técnico requerido.
<b>Capacitación y/o entrenamiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Lenguaje de Programación Java (mínimo 20 horas).</li> <li>• Curso de Base de Datos Oracle (mínimo 20 horas).</li> <li>• Curso de Devops (mínimo 20 horas).</li> </ul> <i>Acreditación:</i> Copia simple de constancias o certificados o cualquier otra documentación.
<b>Experiencia:</b>	<p><b>Experiencia Laboral General:</b> Mínimo tres (03) años en áreas de Tecnología de Información en el sector público y/o privado.</p> <p><b>Experiencia Laboral Específica:</b> Mínimo un (01) año realizando actividades relacionadas con desarrollo y/o programación de software.</p> <i>Acreditación:</i> Copia simple de la constancia, certificados, contratos u órdenes de servicio con su respectiva conformidad o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestra la experiencia requerida.

### 7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

#### Lugar

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 recepcionada la Orden de Servicio.

### 7.4. Entregables

Entregable	Descripción	Plazo del entregable
<b>Entregable 01</b>	Informe técnico, el cual debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta(s) de priorización de atención de incidencias funcionales</li> </ul>	En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la recepción de la Orden de Servicio.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

	<p>suscritas con la SJTI (Mínimo 09 incidencias).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de actividades.</li> <li>• Desarrollo e implementación de mínimo diez (10) incidencias/mejoras funcionales (Según priorización)</li> <li>• Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas.</li> <li>• Documentación técnica de las soluciones implementadas.</li> </ul>	
<b>Entregable 02</b>	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta(s) de priorización de atención de incidencias funcionales suscritas con la SJTI (Mínimo 09 incidencias).</li> <li>• Cronograma de actividades.</li> <li>• Desarrollo e implementación de mínimo diez (10) incidencias/mejoras funcionales (Según priorización)</li> <li>• Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas.</li> <li>• Documentación técnica de las soluciones implementadas.</li> </ul>	<p>En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del primer entregable o al día siguiente de la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.</p>
<b>Entregable 03</b>	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta(s) de priorización de atención de incidencias funcionales suscritas con la SJTI (Mínimo 09 incidencias).</li> <li>• Cronograma de actividades.</li> <li>• Desarrollo e implementación de mínimo diez (10) incidencias/mejoras funcionales (Según priorización)</li> <li>• Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas.</li> <li>• Documentación técnica de las soluciones implementadas.</li> </ul>	<p>En un plazo de hasta treinta (30) 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>

Los entregables, podrán ser presentados a través de los siguientes canales:

**MESA DE PARTES DIGITAL:** Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

**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 servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al área usuaria.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

#### 7.5. Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

#### 7.6. Confidencialidad

Confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, el consultor deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

#### 7.7. 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.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

### 8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Área que coordinará con el contratista:**  
La Sub Jefatura de Tecnologías de la Información.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

- **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. Modalidades de pago

Se utilizará la modalidad de **suma alzada**, y el pago se realizará previa conformidad de servicio otorgada por la Subjefatura de Tecnología de la Información de la siguiente forma:

Primer Entregable: 33% del monto total contrato vigente.

Segundo Entregable: 33% del monto total contratado vigente.

Tercer Entregable: 34% del monto total contratado.

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, ya sea factura o boleta de venta o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

## 10. Penalidad por mora<sup>2</sup>

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

## 11. 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

<sup>2</sup>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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

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 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.

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<sup>3</sup>. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco<sup>4</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>5</sup>.

## 12. 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.

## 13. Resolución del contrato

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 correspondiente funcionalidad en el módulo de la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

<sup>3</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>4</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>5</sup> Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

#### 14. 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.

#### 15. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio contratado por un plazo de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

#### 16. 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](https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354), o mediante el correo: [integridad@servir.gob.pe](mailto:integridad@servir.gob.pe), o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

#### 17. Garantía

No aplica

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