



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 esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

TÉRMINOS DE REFERENCIA¹ 282026

1. Denominación de la contratación

SERVICIO DE ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS DE ATENCION 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 las incidencias y 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.



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

" Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

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, documentación de desarrollo software y asistencia funcional y técnica en la implementación de aplicativos.

7.1. Actividades

Las actividades a realizar incluyen:

ANÁLISIS PARA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS

- Realizar el análisis de incidencias y 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 técnica deberá estar debidamente firmada por los responsables.
- 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 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 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.



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

" Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

7.4 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

Formación Académica:	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. <u>Acreditación:</u> Copia simple de bachiller o título o título técnico
Experiencia:	Experiencia Laboral General: Mínimo tres (03) años de experiencia en el sector público y/o privado. Experiencia Laboral Específica: Mínimo dos (2) años realizando actividades relacionadas con análisis y/o soporte y/o desarrollo de software y/o proyectos. <u>Acreditación:</u> 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
Capacitación y/o entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos Oracle (cantidad horas: 20 hrs.) • Curso de Lenguaje de programación java (cantidad de horas: 20 hrs.) • Curso de Scrum Master (cantidad de horas: 20 hrs.) o Scrum Master Certificado • Curso de Gestión de Procesos y/o Business Process Management y/o BMP (cantidad de horas: 20 hrs.) <u>Acreditación:</u> Copia simple de constancias o certificados o diplomado

7.5 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



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

- 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 recepción de la orden de servicio.

7.6 Entregables

Table with 3 columns: Entregable, Descripción del entregable, Plazo del entregable. It details two deliverables: 'Primer Entregable' and 'Segundo Entregable', each with a list of technical documents and a 30-day deadline.



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

" Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

	<p>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 y/o explicación de funcionalidad a Usuarios. • Manuales y/o Documentación Técnica/Funcional actualizados. 	
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 y/o explicación de funcionalidad a Usuarios. • Manuales y/o Documentación Técnica/Funcional actualizados. 	<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>

El entregable, deberá ser presentado a través de uno 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-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.



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 esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

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

7.7 Otras obligaciones del contratista

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

7.8 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.

7.9 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. Modalidad de pago

A suma alzada.

10. Forma de pago

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

Entregable 1: 33% del monto total contratado.



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 esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

Entregable 2: 33% del monto total contratado.

Entregable 3: 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, según corresponda, al correo electrónico institucional.

11. 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.

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 esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

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 esperanza y el fortalecimiento de la democracia "

15. 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.

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, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

17. 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.