



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA¹ - 272026

1. Denominación de la contratación

Servicio para la atención de requerimientos e incidencias para los aplicativos informáticos de SERVIR

2. Área usuaria

Subjefatura de Tecnologías de la Información - SJTI.

3. Finalidad Pública

Garantizar el funcionamiento integral de los aplicativos de SERVIR.

4. Antecedentes

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 para la atención de requerimientos e incidencias para los aplicativos informáticos de SERVIR".

5. Objetivos de la contratación

5.1. Objetivo General

Contar con el "Servicio para la atención de requerimientos e incidencias para los aplicativos informáticos de SERVIR", para garantizar el funcionamiento integral de los sistemas de información priorizados de SERVIR.

5.2. Objetivos Específicos

- Realizar la atención de las incidencias que sean reportadas por el especialista de calidad y/o pruebas de software de la SJTI, realizando la programación correctiva de formularios y/o aplicativos y/o APIs, en coordinación con el Product Owner del área usuaria y el especialista técnico a cargo del seguimiento del proyecto de la SJTI.
- Hacer pruebas unitarias e integrales a las nuevas funcionalidades corregidas, garantizando su integridad y la operatividad de la plataforma.
- Realizar la documentación técnica de las actualizaciones en las funcionalidades corregidas para los pases de UAT o Producción.
- Brindar soporte técnico a la plataforma en el periodo del servicio en lo relacionado a las funcionalidades corregidas o desarrolladas.

6. Actividad del POI

4.4.5 Implementación de proyectos de desarrollo digital seguros y confiables

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"

7. Alcance y Descripción del Servicio

Servicio técnico especializado en tecnologías de la información, para efectuar el "Servicio para la atención de requerimientos e incidencias para los aplicativos informáticos de SERVIR"

7.1. Actividades

Las actividades a realizar incluyen:

- **Atención de incidencias:**
 - Recibir y analizar los requerimientos de soporte de software de la plataforma en funcionamiento y/o APIs y las incidencias reportadas por el especialista de calidad y/o pruebas de software de la SJTI.
 - Coordinar con el Product Owner del área usuaria y el especialista técnico a cargo del seguimiento del proyecto para definir la priorización de la programación correctiva necesaria y programación de formularios.
 - Ejecutar los ajustes correctivos en la plataforma conforme a los lineamientos establecidos.
- **Ejecución de pruebas:**
 - Realizar pruebas unitarias a las funcionalidades corregidas para verificar su correcto funcionamiento.
- **Documentación técnica:**
 - Elaborar la documentación técnica correspondiente a las funcionalidades corregidas.
 - Preparar dicha documentación como insumo para los pases a los entornos de UAT (User Acceptance Testing) y Producción.
- **Soporte técnico:**
 - Brindar soporte técnico continuo durante el periodo del servicio, específicamente en lo relacionado con las funcionalidades que hayan sido objeto de corrección.

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

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 proveedor.

7.5. Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- Persona natural o Jurídica
- Contar 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



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

Experiencia del proveedor en la especialidad

El proveedor debe acreditar una experiencia por un monto facturado, el cual podrá ser acumulado como mínimo de S/ 25 000.00 (Veinticinco mil con 00/100 soles) en la realización de servicios como: Desarrollo y/o programación de software y/o mantenimiento y/o soluciones informáticas y/o analista programador y/o ingeniero de software y/o Líder de proyecto y/o proyectos de tecnologías de la información, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

Acreditación de la Experiencia del proveedor

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio u órdenes de compra, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

Perfil de personal propuesto

Table with 2 columns: Formación Académica and Capacitación y/o entrenamiento. It details requirements for degrees, certifications, and training courses like Java, Oracle, and Agile.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

Experiencia Laboral:	<p>Experiencia Laboral General: Mínimo tres (3) años en áreas de Tecnologías de Información en el sector público y/o privado.</p> <p>Experiencia Laboral Específica: Mínimo dos (2) años en actividades relacionadas con proyectos de tecnologías de la información, desarrollo y/o programación de software y/o mantenimiento y/o soluciones informáticas y/o analista programador y/o ingeniero de software y/o Líder de proyecto</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono, o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.</p>
-----------------------------	--

7.6. 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 la recepción de la orden de servicio.

7.7. Entregables

ENTREGABLES	DESCRIPCIÓN	PLAZOS DE ENTREGA
Entregable 01	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo e implementación de modificaciones de soporte y/o requerimientos funcionales y/o incidencias presentadas (según priorización) - Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas. - Documentación técnica de las soluciones implementadas, según el Procedimiento: SJTI-PR-11 Ciclo de vida del software. 	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados 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 esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

Entregable 02	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo e implementación de modificaciones de soporte y/o requerimientos funcionales y/o incidencias presentadas (según priorización) - Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas. - Documentación técnica de las soluciones implementadas, según el Procedimiento: SJTI-PR-11 Ciclo de vida del software. 	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
Entregable 03	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo e implementación de modificaciones de soporte y/o requerimientos funcionales y/o incidencias presentadas (según priorización) - Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas. - Documentación técnica de las soluciones implementadas, según el Procedimiento: SJTI-PR-11 Ciclo de vida del software. 	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.

Los entregables, deberán 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) 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 compra, 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.

7.8. 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



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

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 Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área responsable de las medidas de control:** La Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área que brindará la conformidad:** La conformidad será emitida por la Subjefatura de Tecnologías de la Información.

9. Modalidades de pago

A suma alzada.

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

Entregable 1: 33% del monto contractual

Entregable 2: 33% del monto contractual

Entregable 3: 34% del monto contractual

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

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"

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.

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

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.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

- 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.

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. Normativa específica

No aplica

17. 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.

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".