



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 - 442025

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de diseño de la mesa de ayuda para la atención de usuarios de la plataforma integrada de gestión electrónica de recursos humanos para la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

### 2. Área usuaria que requiere el(los) servicio(s)

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### 3. Finalidad Pública

Poder brindar soporte necesario a los ciudadanos y entidades que harán uso de los sistemas de información pertenecientes a la Plataforma Integrada de Gestión Electrónica de Recursos Humanos a través del diseño de la mesa de ayuda para la atención de usuarios de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, con la finalidad de contar con el diseño del proceso de la mesa de ayuda que conlleva a cumplir los objetivos institucionales; así como, facilitar las actividades de atención en los diferentes niveles.

### 4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) es un organismo del Estado peruano encargado de garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, meritocracia y probidad en el servicio civil. En este sentido, SERVIR maneja una gran cantidad de información, tanto personal como laboral, de los trabajadores del Estado, así como de los procesos de selección y evaluación del personal. SERVIR reconoce la importancia de proporcionar a las Oficinas de Recursos Humanos, las herramientas necesarias para la implementación de los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en cumplimiento del marco normativo que regula cada proceso.

Asimismo, se viene desarrollando los sistemas de información de Nuevo Talento Perú y Gestión de Rendimiento, que dan soporte a los procesos de Selección y de Evaluación de Desempeño respectivamente, pertenecientes al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, dichos sistemas estando próximos a su puesta en producción y despliegue, por lo cual, al ser sistemas dirigidos a usuarios finales externos a la Autoridad Nacional del Servicio Civil es necesario que SERVIR cuente con la capacidad operativa y procesos definidos para la atención de incidencias y requerimientos provenientes de los usuarios finales de los sistemas que se desplieguen para dichos usuarios finales..

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1. Objetivo General:

Contar con el "Servicio de diseño de la mesa de ayuda para la atención de usuarios de la plataforma integrada de gestión electrónica de recursos humanos para la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR", para contar con el diseño del proceso de la mesa de ayuda que conlleva a cumplir los objetivos institucionales; así como, facilitar las actividades de atención en los diferentes niveles.

#### 5.2. Objetivos Específicos:

- Elaborar el diseño del modelo operacional de la mesa de ayuda para la atención de usuarios de la plataforma integrada de gestión electrónica de recursos humanos para la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.
- Definir y describir el proceso de gestión de incidentes de la mesa de ayuda, incluyendo la definición de roles y horarios.



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"

- Definir y describir el proceso de gestión de requerimientos de la mesa de ayuda, incluyendo la definición de roles y horarios.
- Definir y describir el proceso de gestión de conocimientos para la mesa de ayuda.
- Elaborar videos manuales para los usuarios de la nueva plataforma Talento Perú.

## 6. Actividad del POI

4.4.5 IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO DIGITAL SEGUROS Y CONFIABLES EN SERVIR.

## 7. Alcance y Descripción del servicio

Para la prestación del "Servicio de diseño de la mesa de ayuda para la atención de usuarios de la Plataforma Integrada de Gestión Electrónica de Recursos Humanos para la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, se deberá tener en cuenta como mínimo realizar las siguientes actividades:

### 7.1. Actividades

#### 7.1.1. Desarrollo del Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda:

Se debe de desarrollar el Modelo Operacional de la Mesa de Ayuda de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que deberá contener como mínimo:

- ✓ Introducción.
- ✓ Catálogo de servicios.
- ✓ Proceso de Gestión de Incidentes, que debe incluir:
  - Definición.
  - Diagrama y descripción del proceso.
  - Roles.
  - Horarios.
  - Estados del Incidente.
  - Flujos de estado del incidente.
- ✓ Proceso de Gestión de Requerimientos, que debe incluir:
  - Definición.
  - Diagrama y descripción del proceso.
  - Roles.
  - Horarios.
  - Estados del Requerimiento.
  - Flujos de estado del Requerimiento.
- ✓ Proceso de Gestión de Conocimientos
- ✓ Recomendaciones.

#### 7.1.2. Consolidación del catálogo de servicios:

Se debe de elaborar una propuesta de catálogo de servicios para lo cual se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Reunión con las áreas usuarias definidas para identificar y documentar los servicios que se brindan.
- ✓ Definir los niveles de servicio, tiempos de respuesta y solución.
- ✓ Establecer los acuerdos de nivel de servicio (SLA) correspondientes.

#### 7.1.3. Definición del proceso de gestión de incidentes:

Se debe elaborar la propuesta de proceso de gestión de incidentes para la mesa de ayuda de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que deberá contener como mínimo:



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

- ✓ Objetivo.
- ✓ Descripción principal, que deberá incluir:
  - Consideraciones de la práctica.
  - Metas de la práctica.
  - Políticas de la práctica.
  - Factores claves de éxito.
- ✓ Roles de la práctica.
- ✓ Diagrama del proceso de Gestión de Requerimientos que deberá incluir:
  - Actividades del proceso de Gestión de Requerimientos.
- ✓ Tabla de priorización
- ✓ Práctica de escalamiento.
- ✓ Matriz Responsable, Aprobador, Consultado, Informado (RACI).
- ✓ Indicadores.
- ✓ Acrónimos y definiciones.

#### **7.1.4. Definición del proceso de gestión de requerimientos:**

Se debe elaborar la propuesta de proceso de gestión de requerimientos para la mesa de ayuda de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que deberá contener como mínimo:

- ✓ Objetivo.
- ✓ Descripción principal, que deberá incluir:
  - Consideraciones de la práctica.
  - Metas de la práctica.
  - Políticas de la práctica.
  - Factores claves de éxito.
- ✓ Roles de la práctica.
- ✓ Diagrama del proceso de Gestión de Requerimientos que deberá incluir:
  - Actividades del proceso de Gestión de Requerimientos.
- ✓ Tabla de priorización
- ✓ Práctica de escalamiento.
- ✓ Matriz Responsable, Aprobador, Consultado, Informado (RACI).
- ✓ Indicadores.
- ✓ Acrónimos y definiciones.

#### **7.1.5. Definición del proceso de gestión del conocimiento para la mesa de ayuda:**

Se debe elaborar la propuesta de proceso de gestión de requerimientos para la mesa de ayuda de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que deberá contener como mínimo:

- ✓ Alcance.
- ✓ Objetivo
- ✓ Descripción principal, que deberá incluir:
  - Consideraciones de la práctica.
  - Fuentes de conocimiento
  - Sistema de Gestión del Conocimiento – SKMS.
- ✓ Metas de la práctica.
- ✓ Políticas de la práctica.
- ✓ Factores claves de éxito.
- ✓ Roles de la práctica.
- ✓ Diagrama del proceso de Gestión de Conocimiento que deberá incluir:
  - Actividades del proceso de Gestión de Requerimientos.
- ✓ Matriz Responsable, Aprobador, Consultado, Informado (RACI).
- ✓ Indicadores.



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"

- ✓ Acrónimos y definiciones.

#### 7.1.6. Elaboración de video manuales:

Se debe elaborar hasta 30 videos manuales del Sistema de Nuevo Talento Perú para las siguientes funcionalidades:

- ✓ Registro en la aplicación.
- ✓ Configurar datos de la entidad.
- ✓ Registrar convocatoria.
- ✓ Publicar convocatoria.
- ✓ Registrar postulante.
- ✓ Registrar información de CV.
- ✓ Postular a convocatoria.
- ✓ Previsualizar ficha de postulante.
- ✓ Revisar ficha de postulante.
- ✓ Generar actas de resultados.
- ✓ Revisar y publicar comunicados.
- ✓ Asignar comité evaluador.
- ✓ Registrar y programar examen de conocimientos.
- ✓ Rendir evaluación virtual de conocimientos.
- ✓ Generar actas de resultados de conocimientos.
- ✓ Actualizar documentos de la ficha presentada.
- ✓ Revisión de documentos en evaluación curricular.
- ✓ Realizar entrevista.
- ✓ Generar actas de resultados final.
- ✓ Enviar postulantes aptos a contratos.
- ✓ Suscribir contrato.

Asimismo, el video deberá cumplir las siguientes características mínimas:

- Calidad de video debe ser en Full HD (1920\*1080 píxeles), 24 fps
- La duración del video por funcionalidad no puede ser mayor a 120 segundos salvo para ciertas funcionalidades previa coordinación con la SJTI.
- El video deberá contar con voz en off en base al guion aprobado por la SJTI. El audio debe de ser limpio (sin ruidos ambientales). Además, si se musicalizan los videos manuales, estos deberán contar con música libre de derechos.
- Los videos deberán ser entregados en formato MP4 con el codec H264
- Debe contener subtítulos con las siguientes características:
  - Fuente: Opens Sans
  - Tamaño: 25 pt
  - Ubicación: Centrado

Para la elaboración de los videos, la SJCI entregará, en un plazo no mayor a cinco (05) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de la notificación de la orden de servicio, los recursos necesarios para la elaboración de los videos manuales.

#### 7.2. Condiciones generales del servicio:

- El contratista deberá de contar como mínimo para la prestación del servicio con 01 coordinador y 01 técnico.



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"

- Luego de presentado el primer entregable, la Subjefatura de Tecnologías de la información deberá hacer llegar en un plazo no mayor a 3 días calendarios sus observaciones y comentarios a las propuestas de los siguientes documentos:
  - Desarrollo del Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda.
  - Proceso de Gestión de Incidentes.
  - Proceso de Gestión de Requerimientos.
  - Proceso de Gestión del Conocimiento para la mesa de ayuda.
- Luego de iniciado el servicio, la SJTI remitirá al contratista, en un plazo no mayor a cinco (05) días calendarios, el manual de usuario del Sistema Nuevo Talento Perú a fin de generar los videos tutoriales.

### 7.3. Plan de trabajo:

El Contratista deberá elaborar el Plan de trabajo para el servicio que contemple lo siguiente:

- Datos del personal técnico que realizará las actividades del presente servicio.
- Cronograma de asignación el cual deberá ser coordinado y aprobado por la SJTI.

El plan de trabajo deberá ser presentado en un plazo de hasta cinco (05) días útiles, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio, tras lo cual la Subjefatura de Tecnologías de la Información deberá revisar el plan presentado en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles para su aprobación u observación, en caso de ser observado, el proveedor deberá levantar las observaciones en un plazo no mayor a un (01) día hábil. Una vez aprobado el plan de trabajo se firmará el “Acta de aprobación del plan de trabajo”.

### 7.4. Recursos a ser provistos por el proveedor

El Contratista asumirá todos los costos de desplazamiento de su personal.

El Contratista asumirá la responsabilidad, obligaciones por los daños que puedan ocasionar sus trabajadores a la entidad, durante el desarrollo de las actividades.

#### Equipo y herramientas

Será total y exclusiva responsabilidad del contratista proveer todos los equipos, materiales, accesorios, dispositivos, componentes y otros elementos necesarios para la ejecución del servicio. Estos deberán estar en perfecto estado de conservación, sin deterioro ni fallas que puedan poner en peligro la seguridad del personal.

#### Seguridad y Salud en el Trabajo

El Contratista deberá cumplir con lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – SERVIR; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

### 7.5. Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

La entidad facilitará el acceso a las instalaciones de la entidad y las oficinas donde se encuentren los usuarios, previa coordinación con el coordinador del contrato designado por la Subjefatura de Tecnología de la Información, en las fechas y horarios programados de considerarse necesario.

**7.6. Requisitos para la contratación****Perfil del Proveedor**

- Persona natural o jurídica
- 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.

**Perfil del Proveedor**

Experiencia mínima requerida en monto facturado de S/ 100,000.00 acumulado en los últimos 5 años).

**Acreditación:** Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación; 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.

**Perfil del Personal****Un (01) Coordinador de Proyecto:**

<b>Formación Académica:</b>	Grado de Bachiller en Ing. Sistemas y/o Computación y/o Informática y/o Software y/o Electrónica y/o Eléctrica y/o Telecomunicaciones y/o Sistemas de información y/o Redes.  <b>Acreditación:</b> Copia simple de bachiller.
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años de experiencia en áreas de tecnología de la información, desempeñándose como responsable, coordinador, jefe o gerente, con responsabilidad en la gestión de procesos y liderazgo de equipos de TI  <b>Acreditación:</b> Se acreditará con copia simple de: (i) constancia, (ii) certificados, (iii) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad; o (iv) constancia de prestación; o (v) 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 (vi) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.
<b>Capacitación y/o entrenamiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Gestión por procesos y/o Gestión de servicios de TI y/o ITIL y/o Herramientas de ITSM y/o Transformación digital (mínimo 20 horas) y/o Diplomado en Gestión del Conocimiento y/o Diplomado en Gestión de la Información con un total mínimo de 90 horas.</li> </ul>

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional  
del Servicio CivilOficina 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>Acreditación:</b> Copia simple de constancias o certificados o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre lo requerido.
--	--

**Un (01) Personal Técnico**

<b>Formación Académica:</b>	Grado de Bachiller o Técnico en Ing. Sistemas y/o Computación y/o Informática y/o Software y/o Electrónica y/o Eléctrica y/o Telecomunicaciones y/o Sistemas de información y/o Redes.  <b>Acreditación:</b> Copia simple de bachiller o título técnico.
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo de tres (03) años de experiencia desempeñándose como Analista de sistemas y/o Administrador de sistemas operativos y/o Administrador de base de datos Asistente de desarrollo y/o programación web.  <b>Acreditación:</b> Se acreditará con copia simple de: (i) constancia, (ii) certificados, (iii) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad; o (iv) constancia de prestación; o (v) 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 (vi) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.
<b>Capacitación y/o entrenamiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso o taller o especialización o capacitación en administración de sistemas operativos y/o desarrollo web y/o programación Java y/o desarrollo de aplicaciones móviles con un total mínimo de 30 horas.</li> <li>• Curso de gestión de proyectos y/o Scrum por un total mínimo de 12 horas.</li> </ul> <b>Acreditación:</b> Copia simple de constancias o certificados o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre lo requerido.

**7.7. Lugar y plazo de prestación del servicio****Lugar**

El servicio deberá ser realizado en las oficinas del Contratista, pudiendo realizarse labores en las oficinas de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, previa coordinación con la Subjefatura de Tecnologías de la Información, en cualquiera de sus sedes:

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



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"

### Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de cincuenta y cinco (55) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio, distribuidos de la siguiente manera:

### Primer entregable – Plan de trabajo:

Hasta cinco (05) días útiles, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio, tras lo cual la Subjefatura de Tecnologías de la Información deberá revisar el plan presentado en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles para su aprobación u observación, en caso de ser observado, el proveedor deberá levantar las observaciones en un plazo no mayor a un (01) día hábil, una vez aprobado el plan de trabajo se firmará el "Acta de aprobación del plan de trabajo".

### Segundo entregable:

Hasta veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del "Acta de aprobación del plan de trabajo".

La Subjefatura de Tecnologías de la Información remitirá, en un plazo no mayor de cinco (05) días calendarios contabilizados desde la presentación del segundo entregable, los comentarios para la actualización de los documentos presentados en el segundo entregable.

La Subjefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional remitirá a la SJTI, a través de correo electrónico, en un plazo no mayor de tres (03) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de la presentación del video de muestra, los comentarios al video de muestra para el visto bueno presentado durante el periodo de ejecución del segundo entregable para la elaboración de los videos manuales solicitados en el presente servicio.

### Tercer Entregable:

Hasta treinta (30) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la presentación del segundo entregable

## 7.8. Entregables

ENTREGABLES	DESCRIPCIÓN	PLAZOS DE ENTREGA
Entregable 01	Plan de trabajo	De hasta cinco (05) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio o firma de contrato.
Entregable 02	<b>Versión inicial de la propuesta de diseño de la mesa de ayuda para la atención de usuarios de la Plataforma Integrada de Gestión Electrónica de Recursos Humanos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Propuesta de Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda.</li><li>- Consolidación del catálogo de servicios.</li><li>- Definición del proceso de gestión de incidentes.</li><li>- Definición del proceso de gestión de requerimientos.</li></ul>	De hasta veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del "Acta de aprobación del plan de trabajo".



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"

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición del proceso de gestión del conocimiento para la mesa de ayuda.</li> <li>- Video de muestra para visto bueno de la SJCI.</li> <li>- Comentarios remitidos al video de muestra presentado durante el periodo de ejecución del segundo entregable.</li> <li>▪ <b>Acta de aprobación del plan de trabajo.</b></li> </ul>	
Entregable 03	<p><b>Versión final de la propuesta de diseño de la mesa de ayuda para la atención de usuarios de la Plataforma Integrada de Gestión Electrónica de Recursos Humanos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe final detallando el levantamiento de observaciones en el primer entregable para los siguientes documentos:</li> <li>- Modelo de Operación de la Mesa de Ayuda.</li> <li>- Consolidación del catálogo de servicios.</li> <li>- Definición del proceso de gestión de incidentes.</li> <li>- Definición del proceso de gestión de requerimientos.</li> <li>- Definición del proceso de gestión del conocimiento para la mesa de ayuda.</li> <li>- Videos manuales culminados.</li> <li>▪ <b>Acta de levantamiento de observaciones.</b></li> </ul>	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, 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) 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.



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"

### 7.9. 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.

### 7.10. 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.

### 7.11. Propiedad Intelectual

El contratista acepta expresamente que la información producida durante el presente servicio será utilizada para los fines institucionales de SERVIR, siempre que se cite como fuente al contratista que generó dicho conocimiento, en el lugar, tiempo, forma y veces que lo considere necesario.

## 8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Área que coordinará con el proveedor:** 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:**  
Primer Entregable: La conformidad la brindará la Subjefatura de Tecnologías de la Información.  
Segundo Entregable: La conformidad la brindará la Subjefatura de Tecnologías de la Información.  
Tercer Entregable: La conformidad la brindará la Subjefatura de Tecnologías de la Información previo visto bueno de la Subjefatura de Comunicación e Imagen Institucional.

## 9. Modalidades de pago

El pago se realizará mediante la modalidad de SUMA ALZADA en 3 armadas de la siguiente forma:

Entregable 1:	5 % del monto total del contrato.
Entregable 2:	45 % del monto total del contrato.
Entregable 3:	50 % del monto total del contrato.

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

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



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"

Nota importante: La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, 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.

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. 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

#### 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:



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"

- 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.

#### 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. 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.

#### 17. Normativa específica

No aplica

#### 18. 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.



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"

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.

**19. GARANTÍA:**

No aplica

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