



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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de análisis y atención de incidencias de software del Sistema de Diagnóstico de Conocimientos (L042).

2. Área usuaria que requiere el servicio

Subjefatura de Tecnologías de la Información - SJTI.

3. Finalidad Pública

Adecuar las funcionalidades del Sistema de Diagnostico de Conocimientos (L042), 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 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 y atención de incidencias de software del Sistema de Diagnóstico de Conocimientos (L042)".

5. Objetivos de la Contratación

5.1 Objetivo General

Garantizar la correcta operatividad del Sistema de Diagnóstico de Conocimientos (L042), 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.

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

El Diagnóstico de Conocimientos al Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) consta de las etapas de Censo y Diagnóstico, y se ejecuta hacia las oficinas de Gestión del Riesgo de Desastres en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno. El Censo tiene como objetivo identificar las principales características sociodemográficas, laborales y educativas de los servidores. Por otro lado, el Diagnóstico tiene como objetivo identificar las necesidades de capacitación de los servidores



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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

para el cierre de brechas de conocimientos. El alcance del servicio comprende la atención de incidencias, ajustes priorizados y soporte durante todo el proceso de censo y diagnóstico.

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.
- Actualizar el Manual de Usuario del Sistema de Diagnóstico de Conocimientos (L042), donde se detallen los flujos actualizados de acciones que se siguen para ejecutar las funcionalidades.

Los aplicativos están desarrollados bajo los siguientes componentes tecnológicos:

- Framework: Backend:spring / Frontend:primefaces
- Programación: lenguaje Java 7
- Arquitectura: Monolítica
- Servidor: jboss 6.2
- Base de datos: Oracle 11g

7.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

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

7.3 Requisitos para la contratación

- Persona natural o Jurídica.
- RUC vigente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No estar impedido para contratar con el Estado.
- En el caso de persona natural, 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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

A. EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 40,000.00 (Cuarenta mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios de desarrollador de sistemas y/o programación Informática, durante los 2 años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas, que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acredita mediante copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, o comprobantes de retención electrónico emitido por SUNAT por la retención del IGV.

En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de servicio con conformidad o constancia de prestación.

B. EXPERIENCIA DEL PERSONAL

Table with 2 columns: Requirement (e.g., Formación Académica, Capacitación y/o entrenamiento, Experiencia) and Description/Acreditación details.



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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

	<p>Experiencia laboral específica no menor de dos (2) años realizando actividades relacionadas con programación de sistemas y/o desarrollo de software.</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>
--	---

7.4 Lugar y plazo de prestación del servicio Lugar

Lugar

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

Sede Central: Psje. Francisco de Zela N° 150, Piso 10, Jesús María

Sede ENAP: Av. Cuba N° 699, Jesús María

Sede TSC: Jirón Mariscal Miller N° 1157, Jesús María

Sede Arequipa: Av. Arequipa N° 934, Lima.

Plazo

La ejecución se realizará en un plazo de hasta ciento veinte (120) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de Servicio.

7.5 Entregables

Entregable	Descripción	Plazo del entregable
Entregable 1	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acta(s) de priorización de atención de incidencias y/o requerimientos funcionales suscritos con la SJTI (mínimo 12 ítems). Cronograma de actividades. Desarrollo e implementación incidencias/mejoras funcionales (Según priorización) Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas. 	De hasta cuarenta (40) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.



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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación técnica de las soluciones implementadas. • Documento de Aceptación de Funcionalidades. 	
Entregable 2	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta(s) de priorización de atención de incidencias y/o requerimientos funcionales suscritos con la SJTI (mínimo 12 ítems). • Cronograma de actividades. • Desarrollo e implementación incidencias/mejoras funcionales (Según priorización) • Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas. • Documentación técnica de las soluciones implementadas. • Documento de Aceptación de Funcionalidades. 	De hasta cuarenta (40) 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 3	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta(s) de priorización de atención de incidencias y/o requerimientos funcionales suscritos con la SJTI (mínimo 12 ítems). • Cronograma de actividades. • Desarrollo e implementación incidencias/mejoras funcionales (Según priorización) • Fuentes y/o scripts de las implementaciones requeridas. • Documentación técnica de las soluciones implementadas. • Documento de Aceptación de Funcionalidades. 	De hasta cuarenta (40) 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 alguno de los siguientes canales:

MESA DE PARTES DIGITAL:

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes 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.

Pasaje Francisco de Zela 150,
piso 10 Jesús María, Lima
info@servir.gob.pe
(+51 1) 206 - 3370
www.gob.pe/servir



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 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 a la Subjefatura de Tecnologías de la Información, 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 dirigida 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.

7.6 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.

7.7 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto del servicio, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista

7.8 Propiedad Intelectual

El/La contratista acepta expresamente que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo de la presente prestación de servicio corresponden únicamente a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a exclusividad y con todos los efectos legales respectivos, incluyendo - pero no limitándose a - el desarrollo de productos derivados de ello. La cita como fuente del/ de la contratista que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario

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. Modalidades de pago

A suma alzada

10. Forma de pago

Pasaje Francisco de Zela 150,
piso 10 Jesús María, Lima
info@servir.gob.pe
(+51 1) 206 - 3370
www.gob.pe/servir



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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

El pago se realizará posterior a la emisión de la conformidad de servicio otorgada por la Subjefatura de Tecnología de la Información de la siguiente forma:

Primer Entregable: 33% del monto total contratado vigente.
Segundo Entregable: 33% del monto total contratado vigente.
Tercer Entregable: 34% del monto total contratado vigente.

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 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

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. Otras penalidades

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Forma o procedimiento de verificación
1	Cambio, reemplazo o retiro del personal propuesto (definido en los TDR) sin autorización previa y expresa de la Entidad	Penalidad equivalente al 5 % del monto del contrato por cada día.	Informe de la SJTI
2	Presentar el(los) entregable(s) con fecha posterior al plazo máximo establecido.	0.1% de la UIT, por cada día de retraso.	Informe de la SJTI
3	Presentar el levantamiento de observaciones del(los) entregable(s), fuera del plazo otorgado.	0.1% de la UIT, por cada día de retraso	Informe de la SJTI

13. Anticorrupción y Antisoborno



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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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.

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.

14. 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.

15. 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.



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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- 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 PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

16. 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.

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.

19. Anexos

NO APLICA.