

**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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA¹ — 222026

1. Denominación de la contratación

Servicio de análisis y programación para el mantenimiento evolutivo del componente de software del Sistema de Casilla Electrónica Institucional (L036) – Fase I.

2. Área técnica estratégica

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

3. Área usuaria requiere el servicio:

Subjefatura de Servicio al Ciudadano

4. Finalidad Pública

Fortalecer la funcionalidad y operatividad del Sistema de Casilla Electrónica Institucional (L036), garantizando su correcto desempeño y disponibilidad continua, a fin de asegurar la continuidad de las actividades de los usuarios internos y externos de SERVIR, contribuyendo al cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos institucionales de la Entidad.

5. Antecedentes

Mediante el Decreto Legislativo N.º 1023 se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado. En el marco de sus funciones, SERVIR emite actos administrativos que requieren ser notificados de manera válida, eficaz y oportuna a los administrados.

En ese sentido, la Subjefatura de Tecnologías de la Información, en su condición de órgano de apoyo, contribuye directamente al adecuado funcionamiento de la Entidad, siendo responsable de asegurar la operatividad, disponibilidad y continuidad de los sistemas de información con los que cuenta SERVIR. En atención a ello, resulta necesario contar con un Servicio de análisis y programación para el mantenimiento evolutivo del componente de software del Sistema de Casilla Electrónica Institucional (L036) – Fase I, y soporte técnico a los sistemas de información de SERVIR, que permita garantizar su correcto funcionamiento y atender oportunamente las necesidades de mejora y soporte del referido sistema.

6. Objetivos de la Contratación

6.1. Objetivo General:

Desarrollar e implementar los requerimientos de mejora solicitados por el área usuaria, garantizando la correcta operatividad y estabilidad del sistema informático, a fin de asegurar la continuidad de las actividades de los usuarios y contribuir al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

6.2. Objetivo Específico:

- Diseñar y desarrollar los requerimientos de mejora solicitados por el área usuaria.
- Realizar la documentación técnica de lo desarrollado para los pases de UAT y/o Producción.

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.



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"

7. Actividad del POI

Actividad Operativa: 4.4.5 IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO DIGITAL SEGUROS Y CONFIABLES EN SERVIR

8. Alcance y Descripción del servicio

El servicio brindado cubrirá tanto el mantenimiento evolutivo del componente de software del Sistema de Casilla Electrónica Institucional (L036) – Fase I. Las actividades por realizar incluyen lo siguiente:

8.1. Actividades

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

RQ-01: Desarrollar e implementar la adecuación del mecanismo de autenticación y acceso al Sistema de Casilla Electrónica Institucional.

El sistema deberá permitir el ingreso diferenciado según el perfil del administrado, asegurando la interoperabilidad, integridad y continuidad operativa para los siguientes tipos de usuarios:

- Persona Natural (DNI)
- Persona Natural con RUC
- Persona Jurídica
- Persona Natural Extranjera
- Persona Jurídica Extranjera

Para ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Implementar un modelo de datos integrado para el proceso de autenticación, que permita centralizar, relacionar y gestionar de manera consistente la información necesaria para el inicio de sesión y control de acceso de los distintos tipos de usuarios.
- b. Implementar un formulario único de inicio de sesión, mediante el cual se canalice el acceso de todos los perfiles de usuario definidos, garantizando una experiencia de uso homogénea, clara y sencilla.
- c. Actualizar los servicios web y procedimientos almacenados que resulten necesarios para soportar el nuevo mecanismo de autenticación, asegurando su correcta integración con los sistemas y componentes involucrados.
- d. Implementar un formulario único de recuperación de contraseña, que permita gestionar de manera centralizada, clara y segura el restablecimiento de credenciales para los distintos tipos de usuarios definidos en el sistema, conforme a las reglas de negocio y validaciones establecidas.

RQ-02: Desarrollar, implementar y/o actualizar las interfaces del Sistema de Gestión Documental (SGD) para la notificación a la Casilla Electrónica Institucional desde el módulo de Mensajería.

La solución deberá contemplar la adecuación funcional y técnica del Sistema de Gestión Documental (SGD), a fin de permitir la notificación a la Casilla Electrónica Institucional desde el módulo de Mensajería, asegurando la correcta generación, validación, envío y trazabilidad de las notificaciones efectuadas por dicho medio.



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 ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Desarrollar, implementar y/o actualizar las interfaces necesarias para la notificación a la Casilla Electrónica Institucional desde el módulo de Mensajería del SGD, permitiendo la integración funcional con la plataforma de Casilla Electrónica y asegurando la continuidad operativa del proceso de notificación.
- b. Implementar las validaciones funcionales y técnicas requeridas para la notificación a la Casilla Electrónica Institucional desde el módulo de Mensajería, a fin de verificar la integridad, consistencia, disponibilidad y correcta asociación de la información, documentos, destinatarios, estados y demás datos necesarios para el proceso de notificación.
- c. Garantizar mecanismos de control, seguimiento y trazabilidad de las notificaciones realizadas, permitiendo registrar el resultado de la operación, los estados del envío, las validaciones efectuadas y cualquier evento relevante asociado al proceso.

La solución deberá asegurar la protección de la información intercambiada, tanto en tránsito como en reposo, conforme a los lineamientos institucionales de seguridad de la información.

RQ-03: Desarrollar e implementar una pasarela de servicios institucional para la consulta y validación de datos externos.

La solución deberá permitir la interoperabilidad con servicios externos necesarios para la validación de información de usuarios y entidades vinculadas al proceso de registro, autenticación y acceso al Sistema de Casilla Electrónica Institucional, garantizando integridad, disponibilidad, trazabilidad y seguridad en el intercambio de datos.

Para ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Implementar una pasarela de integración con el servicio de la SUNAT, que permita la consulta y validación de la información asociada al Registro Único de Contribuyentes (RUC) de personas jurídicas, o el mecanismo alternativo que determine la Subjefatura de Tecnologías de la Información (SJI).
- b. Implementar una pasarela de integración con el servicio de la Superintendencia Nacional de Migraciones, que permita la consulta y validación de la información asociada a usuarios extranjeros, incluyendo la validación de Carné de Extranjería, o el mecanismo alternativo que determine la SJI.
- c. Asegurar que la pasarela institucional permita el consumo controlado, seguro y estandarizado de los servicios externos, contemplando la transformación, validación y gestión de las solicitudes y respuestas intercambiadas entre el sistema y las entidades proveedoras de información.
- d. Implementar mecanismos de control de errores, validación de respuestas, trazabilidad y auditoría, a fin de asegurar la confiabilidad del intercambio de datos, la continuidad operativa del servicio y la adecuada gestión de incidencias ante fallas de comunicación, indisponibilidad de servicios externos o inconsistencias en la información recibida.

La solución deberá incorporar mecanismos de seguridad que garanticen la protección de la información intercambiada, tanto en tránsito como en reposo, conforme a los lineamientos institucionales de seguridad de la información. Asimismo, la pasarela deberá diseñarse bajo criterios de escalabilidad, mantenibilidad e interoperabilidad, de modo que permita incorporar futuras integraciones con otros servicios externos que la entidad requiera.



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"

RQ-04: Desarrollar e implementar los flujos y formularios de registro para Personas Jurídicas, Personas Naturales con RUC y para el registro de solicitud del apelado.

La solución deberá permitir el registro de solicitudes de creación de Casilla Electrónica para Personas Jurídicas y Personas Naturales con RUC, así como la implementación del formulario de registro de solicitud del apelado en el marco del TSC, a cargo del Jefe de la ORH, conforme a las reglas de negocio, validaciones funcionales y lineamientos técnicos que establezca la Subjefatura de Tecnologías de la Información (SJTI).

Para ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Implementar un formulario de registro de solicitud para Personas Jurídicas, que permita capturar, validar y procesar la información necesaria para la creación de la Casilla Electrónica, conforme a los campos, reglas de negocio y validaciones definidas por la entidad.
- b. Implementar un formulario de registro de solicitud para Personas Naturales con RUC, que permita registrar, validar y procesar la información requerida para la creación de la Casilla Electrónica, asegurando consistencia e integridad en los datos ingresados.
- c. Implementar un formulario de registro de solicitud del apelado (TSC) – Jefe ORH, de acuerdo con el flujo, condiciones y validaciones que determine la SJTI y el área usuaria competente.
- d. Integrar el módulo de registro con la pasarela institucional definida en el RQ-04, a fin de consultar y validar la información de la organización, del RUC u otros datos externos requeridos para el proceso de registro.
- e. Implementar mecanismos de validación de identidad del representante legal o responsable correspondiente, mediante el uso del servicio ID Perú u otros mecanismos de validación que determine la SJTI, a fin de asegurar la autenticidad de la solicitud y la correspondencia entre la persona que realiza el trámite y la entidad representada.
- f. Garantizar que la activación de la Casilla Electrónica se efectúe únicamente luego de la verificación satisfactoria de las instrucciones remitidas al correo electrónico declarado por el solicitante o representante correspondiente.
- g. Implementar validaciones técnicas y funcionales en todos los formularios y campos capturados, asegurando la integridad, consistencia, trazabilidad y protección de la información durante todo el ciclo del registro.

RQ-05: Desarrollar e implementar el módulo de registro para la creación de la Casilla Electrónica Institucional dirigida a Personas Naturales Extranjeras.

La solución deberá permitir el registro de solicitudes de creación de Casilla Electrónica para Personas Naturales Extranjeras, mediante un flujo seguro, validable e interoperable, que contemple la validación de identidad a través de la pasarela de servicios de Migraciones o mediante el mecanismo alternativo que determine la Subjefatura de Tecnologías de la Información (SJTI).

Para ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Implementar un formulario de registro de solicitud para Persona Natural Extranjera, mediante el cual el administrado pueda ingresar la información requerida para la creación de su Casilla Electrónica, conforme a las reglas de negocio, validaciones funcionales y condiciones de seguridad definidas para el sistema.
- b. Actualizar el modelo de datos necesario para el registro de solicitudes de Personas Naturales Extranjeras, a fin de incorporar, relacionar y gestionar adecuadamente la



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"

información requerida por este tipo de administrado, garantizando consistencia, integridad y compatibilidad con los demás módulos del sistema.

- c. Integrar el módulo de registro con la pasarela de servicios de Migraciones, o con el mecanismo que determine la SJTI, para la consulta y validación de la información de identidad del solicitante extranjero durante el proceso de registro.
- d. Implementar las validaciones técnicas y funcionales necesarias sobre los datos ingresados en el formulario, así como sobre la información obtenida mediante los mecanismos de interoperabilidad, a fin de asegurar la calidad, integridad y confiabilidad de la solicitud registrada.
- e. Implementar el flujo de aprobación administrativa por parte del administrador del sistema de SERVIR, de modo que la activación de la Casilla Electrónica para Personas Naturales Extranjeras se efectúe únicamente luego de la revisión y aprobación satisfactoria de la solicitud presentada.

RQ-06: Desarrollar e implementar el módulo de registro para la creación de la Casilla Electrónica Institucional dirigida a Personas Naturales.

La solución deberá permitir el registro de solicitudes de creación de Casilla Electrónica para Personas Naturales, mediante un proceso seguro, validable e interoperable, que contemple la verificación de identidad a través de servicios de terceros, mecanismos de validación biométrica, documentos electrónicos de identidad, o cualquier otro mecanismo de verificación de identidad que determine la Subjefatura de Tecnologías de la Información (SJTI).

Para ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Implementar una pasarela de integración con el mecanismo de verificación de identidad que determine la SJTI, a fin de canalizar, gestionar y soportar adecuadamente el proceso de validación requerido para el registro de Personas Naturales.
- b. Implementar un formulario de registro de solicitud para Persona Natural, mediante el cual el administrado pueda ingresar la información requerida para la creación de su Casilla Electrónica, conforme a las reglas de negocio, validaciones funcionales y condiciones de seguridad definidas para el sistema.
- c. Integrar y hacer uso del mecanismo de verificación de identidad definido por la SJTI, a fin de efectuar la validación de identidad del administrado durante el proceso de registro, conforme a los lineamientos técnicos y operativos establecidos por la entidad proveedora del servicio y por la SJTI.
- d. Integrar y hacer uso de la Pasarela RENIEC, o del mecanismo de interoperabilidad que corresponda, para la validación y contraste de la información de identidad del administrado, según la arquitectura y lineamientos técnicos aprobados por la SJTI.
- e. Garantizar que la activación de la Casilla Electrónica se efectúe únicamente luego de la confirmación satisfactoria de las instrucciones remitidas al correo electrónico declarado por el administrado, como parte del proceso de validación y seguridad del registro.
- f. Implementar validaciones técnicas y funcionales en todos los campos del formulario de registro, asegurando la integridad, consistencia y protección de la información capturada durante el proceso.

RQ-07: Desarrollar e implementar el módulo de registro para la creación de la Casilla Electrónica Institucional dirigida a Personas Jurídicas Extranjeras.

La solución deberá permitir el registro de solicitudes de creación de Casilla Electrónica para Personas Jurídicas Extranjeras, mediante un flujo seguro, validable e interoperable, que



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"

contemple la verificación de la existencia del administrado y la validación de la identidad de su representante legal a través de la pasarela de servicios institucional o mediante el mecanismo alternativo que determine la Subjefatura de Tecnologías de la Información (SJTI).

Para ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Implementar un formulario de registro de solicitud para Persona Jurídica Extranjera, mediante el cual se capture, valide y procese la información necesaria para la creación de la Casilla Electrónica, conforme a las reglas de negocio, validaciones funcionales y lineamientos técnicos definidos por la entidad.
- b. Integrar el módulo de registro con la pasarela de servicios institucional, a fin de consultar, validar o contrastar la información correspondiente a la persona jurídica extranjera y a su representante legal, según la disponibilidad de servicios, mecanismos de interoperabilidad o procedimientos definidos por la SJTI.
- c. Implementar validaciones técnicas y funcionales sobre la información consignada en el formulario y sobre los datos obtenidos mediante la pasarela de servicios institucional, a fin de asegurar la consistencia, integridad, confiabilidad y trazabilidad de la solicitud registrada.
- d. Implementar el flujo de revisión y aprobación administrativa por parte del administrador del sistema de SERVIR, de modo que la activación final de la Casilla Electrónica para Personas Jurídicas Extranjeras se efectúe únicamente luego de la evaluación y aprobación satisfactoria de la solicitud presentada.

RQ-08: Desarrollar e implementar la adecuación del módulo de mantenimiento y aprobación de solicitudes de creación de Casilla Electrónica para Personas Naturales Extranjeras y Personas Jurídicas Extranjeras.

La solución deberá permitir la gestión, revisión y atención de las solicitudes de creación de Casilla Electrónica correspondientes a Personas Naturales Extranjeras y Personas Jurídicas Extranjeras, mediante un flujo de evaluación administrativa que permita a los administradores de SERVIR aceptar o rechazar las solicitudes presentadas, en función de la validación manual de la información y documentación adjunta.

Para ello, el contratista deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a. Implementar una bandeja de solicitudes de acceso para la atención de solicitudes de creación de Casilla Electrónica de Personas Naturales Extranjeras y Personas Jurídicas Extranjeras, que permita su visualización, consulta, seguimiento y gestión por parte de los administradores autorizados.
- b. Implementar los formularios de solicitudes de acceso correspondientes a Personas Naturales Extranjeras y Personas Jurídicas Extranjeras, de modo que la información registrada, la documentación adjunta y el estado de la solicitud puedan ser visualizados y gestionados de manera clara, ordenada y trazable.
- c. Implementar una interfaz de aprobación de solicitudes para Personas Naturales Extranjeras y Personas Jurídicas Extranjeras, que permita a los administradores de SERVIR revisar el detalle de cada solicitud, validar la documentación adjunta y registrar la decisión de aprobación o rechazo, conforme a las reglas de negocio y lineamientos que establezca la entidad.
- d. Garantizar que el flujo de evaluación administrativa permita la validación manual de la documentación e información presentada por el solicitante, a fin de asegurar la veracidad, consistencia y suficiencia de los datos antes de la activación de la Casilla Electrónica.



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"

- e. Automatizar las notificaciones de respuesta al administrado, de acuerdo con la acción realizada sobre la solicitud, ya sea aprobación, rechazo u observación, incluyendo los mensajes, estados y eventos definidos por la entidad para la comunicación del resultado del proceso.
- f. Implementar mecanismos de trazabilidad y auditoría sobre la gestión de solicitudes, que permitan registrar las acciones efectuadas por los administradores, los cambios de estado, fechas de atención, observaciones y demás eventos relevantes del proceso.

Para todos los requerimientos a desarrollar, las interfaces deberán cumplir con las pautas de accesibilidad WCAG 2.2 nivel AA y contar con diseño adaptativo (Responsive Design) para una visualización óptima en ordenadores, tablets y dispositivos móviles. Adicionalmente, se deberán aplicar mecanismos de cifrado y controles de seguridad para la protección de datos sensibles, tanto en tránsito como en reposo. El diseño final de las interfaces deberá ser validado y aprobado por la Subjefatura de Servicios al Ciudadano.

Asimismo, el proveedor deberá elaborar y/o actualizar la documentación técnica correspondiente, en cumplimiento del procedimiento SJTI-PR-11 – Ciclo de Vida del Software ([ver aquí](#)), asegurando que cada requerimiento sea implementado y se encuentre operativo en los ambientes de pruebas de aceptación de usuario (UAT) y/o producción, según corresponda.

8.2. Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- Persona natural o jurídica
- Contar con RUC activo y habido.
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (de corresponder).
- 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. (Para personas naturales).

A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 20,000.00 (Veinte mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los tres (3) 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



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"

únicamente con la presentación de contratos u órdenes de servicio con conformidad o constancia de prestación.

B) EXPERIENCIA DEL PERSONAL

Formación Académica:	<p>Contar con Grado de Bachiller o Título profesional o Título Técnico en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería en Informática y Sistemas o Computación e Informática.</p> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple de constancia de grado bachiller y/o título profesional y/o título técnico.</p>
Experiencia:	<p>Experiencia Laboral General: Mínimo dos (2) años en actividades de Tecnologías de Información en el sector público y/o privado.</p> <p>Experiencia Laboral Específica: Mínimo un (1) año realizando actividades relacionadas con Análisis de Sistemas de Información y/o Diseño de Sistemas de Información y/o Desarrollo de Sistemas de Información y/o Analista Programador y/o incidencias de Sistemas de Información y/o Mantenimiento de Sistemas de Información.</p> <p>Acreditación: 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>
Capacitación y/o entrenamiento:	<p>Capacitación y/o entrenamiento</p> <ul style="list-style-type: none">● Curso de SCRUM, con un mínimo de 21 horas académicas o lectivas.● Curso de Programación en JAVA, con un mínimo de 24 horas académicas o lectivas.● Curso de Spring Framework, con un mínimo de 24 horas académicas o lectivas● Curso de Administración de Base de Datos Oracle, con un mínimo de 24 horas académicas o lectivas. <p>Acreditación: Copia simple de constancias o certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente acredite lo requerido.</p>



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"

8.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

La prestación del servicio se realizará de manera virtual o presencial de ser requerido en las sedes de SERVIR.

Consideraciones para el servicio de manera virtual:

Se realizará en el domicilio del contratista, quien a su vez debe proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin. SERVIR brindará información y apoyo que se requiera para la prestación.

Consideraciones para el servicio de manera presencial:

El servicio se realizará de manera presencial en las sedes siguientes, previa coordinación con el personal del área.

- 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.

Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de hasta ciento ochenta (180) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

8.4. Entregable (Resultados esperados)

Entregables	Descripción de entregables	Plazo de entrega
Primer entregable	Informe técnico, el cual debe contener: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: ● RQ-01 detallados en el numeral 8.1.	Hasta treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente recepcionada la orden de servicio.
Segundo entregable	Informe técnico, el cual debe contener: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: ● RQ-02 detallados en el numeral 8.1.	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizado 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.
Tercer entregable	Informe técnico, el cual debe contener: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: ● RQ-03 detallados en el numeral 8.1.	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizado 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.
Cuarto entregable	Informe técnico, el cual debe contener: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: ● RQ-04 y RQ-05 detallados en el numeral 8.1.	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la culminación del plazo del tercer entregable o al día siguiente de la presentación del

**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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

		tercer entregable, lo que ocurra primero.
Quinto entregable	Informe técnico, el cual debe contener: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: <ul style="list-style-type: none">● RQ-06 detallados en el numeral 8.1.	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la culminación del plazo del cuarto entregable o al día siguiente de la presentación del cuarto entregable, lo que ocurra primero.
Sexto entregable	Informe técnico, el cual debe contener: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: <ul style="list-style-type: none">● RQ-07 y RQ-08 detallados en el numeral 8.1.	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la culminación del plazo del quinto entregable o al día siguiente de la presentación del quinto 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.

8.5. Otras obligaciones del contratista

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

8.6. 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 prestación del presente servicio, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.



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"

8.7. Propiedad Intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

9. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Áreas que coordinarán con el proveedor:**
Subjefatura de Servicio al Ciudadano y la Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Áreas responsables de las medidas de control:**
Subjefatura de Servicio al Ciudadano y la Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área que brindará la conformidad:**
La conformidad técnica de la prestación estará a cargo de la Subjefatura de Tecnologías de la Información, en su condición de Área Técnica Estratégica, previa conformidad funcional de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano, en su calidad de área usuaria titular de la necesidad.

10. Modalidad de pago

A suma alzada

11. Forma de pago

El pago se realizará posterior a la emisión de la conformidad de servicio, será de la siguiente forma:

Primer Entregable: 16 % del monto total del contrato.
Segundo Entregable: 16 % del monto total del contrato.
Tercer Entregable: 17 % del monto total del contrato.
Cuarto Entregable: 17 % del monto total del contrato.
Quinto Entregable: 17 % del monto total del contrato.
Sexto Entregable: 17 % 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, según corresponda, al correo electrónico institucional.

12. 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 Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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.

13. Otras penalidades

No aplica

14. 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.

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.

15. 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.

16. 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.



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"

- 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.

17. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo de (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

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.
- 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.

19. 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.