

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO

1. ÁREA USUARIA

Unidad de Gestión de Desarrollo de Software de la Oficina de Tecnologías de la Información.

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de gestión para el soporte operativo y administrativo.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del presente servicio permitirá efectuar las actividades de coordinación y supervisión sobre el soporte operativo y administrativo en beneficio de la continuidad de los servicios del Osce.

4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la presente contratación es contar con el servicio de un profesional para realizar el soporte operativo y administrativo a fin de mantener la continuidad de los servicios del Osce.

5. ACTIVIDAD DEL POI

AOI00127500538 ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE DESARROLLO ASOCIADAS A SISTEMAS INTERNOS.

6. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	1	Servicio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO

Nota: Es pertinente recordarle que, conforme al artículo 3 de la Ley N° 31227, las personas que participen en las actividades señaladas en dicho artículo se encuentran obligadas a presentar la declaración jurada de intereses; obligación que será exigible, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República, de corresponder.

- *La Unidad de Gestión de Desarrollo de Software de la Oficina de Tecnologías de la Información (UGDS) proveerá al contratista de las facilidades necesarias a fin de*

Términos de Referencia

ejecutar satisfactoriamente el servicio.

- *Todas las actividades que se desarrollen durante el servicio serán coordinadas y/o supervisadas por la Unidad de Gestión de Desarrollo de Software de la Oficina de Tecnologías de la Información (UGDS).*
- *El presente requerimiento del servicio no constituye un contrato de consultoría.*

6.1 Actividades a desarrollar:

Nro.	Actividad
1	<i>Asignar los formatos de atención al equipo de Soporte Operativo.</i>
2	<i>Planificar y supervisar la provisión del soporte operativo, dentro de los plazos establecidos.</i>
3	<i>Gestionar la bitácora de requerimientos de soporte operativo, clasificada por tipos.</i>
4	<i>Gestionar las solicitudes de pase a producción de soporte operativo.</i>
5	<i>Brindar el soporte necesario al equipo de especialistas para el cumplimiento de las actividades, según sea requerido.</i>
6	<i>Reportar periódicamente o cuando sea requerido información referente a los requerimientos de soporte operativo.</i>
7	<i>Proponer iniciativas de mejoras, a partir de la identificación de casos recurrentes que se puedan identificar.</i>
8	<i>Desarrollar informes e indicadores regulares sobre la productividad del equipo, según sea requerido.</i>
9	<i>Elaborar informes relacionados a los servicios de soporte operativo, según sea requerido.</i>

7. REQUISITOS MÍNIMOS DEL LOCADOR

7.1 Formación Académica.

Bachiller o Titulado en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Informática y Sistemas o Ingeniería de Sistemas Informáticos o Ingeniería de Software o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería en Computación e Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas Computacionales.

- ✓ *La formación académica se acreditará con copia simple del grado académico o título profesional.*

7.2 Experiencia:

- *Experiencia general no menor de cuatro (04) años en el sector público y/o privado.*
- *Experiencia específica no menor de tres (03) años en el sector público y/o privado en temas relacionados a liderazgo de proyectos y/o monitoreo de plataforma y/o gestión de proyectos y/o análisis funcional y/o análisis de procesos y/o desarrollo de software y/o*

Términos de Referencia

calidad y/o aseguramiento de calidad y/o control de calidad y/o pruebas de software y/o pruebas funcionales y/o mesa de ayuda y/o afines.

- ✓ *La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u órdenes de servicios y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del proveedor.*

7.3 Capacitación

- *Cursos de capacitación especializada en programación front-end y/o programación back- end y/o Angular y/o Java y/o Servlets y/o JSP y/o ASP y/o .NET y/o C++ y/o microservicios y/o Alfresco y/o HTML y/o XML y/o Archivos Planos y/o JavaScript y/o CSS y/o PHP y/o PL/SQL y/o MySQL y/u Oracle y/o SQL y/o SOA y/o JBoss y/o Weblogic y/o programación para Testers y/o Selenium y/o ISTQB y/o SonarQube y/o JMeter y/o Postman y/o Jira Software y/o Confluence y/o Desarrollo de Aplicaciones Móviles y/o Android y/o iOS y/o Software Libre y/o Ethical Hacking y/o ITIL y/o COBIT y/o ISO 9001 y/o ISO 27001 y/o Gestión de Innovación y/o Gestión de Proyectos y/o Gerencia de Proyectos y/o Gestión de Calidad y/o Metodologías ágiles y/o Scrum y/o Design Thinking y/o Diseño de experiencia de usuario y/o UX y/o Lean UX y/o análisis de Sistemas y/o RUP y/o SAP y/o UML y/o Business Process Management (BPM) y/o Ley de Contrataciones del Estado, con un mínimo de ciento ochenta (180) horas lectivas en total.*
- ✓ *Los cursos de capacitación se acreditarán mediante constancias o certificados.*

7.4 Otros

- *Persona Natural.*
- *Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores.*
- *RUC habido*
- *No tener impedimento para contratar con el Estado.*

8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 Lugar:

La prestación del servicio se realizará en coordinación con la Unidad de Gestión de Desarrollo de Software.

De realizarse labores, presenciales, estas se desarrollan en la Unidad de Gestión de Desarrollo de Software ubicada en el 4to piso de la sede del OSCE ubicada en la Av. Punta del Este S/N Edificio el Regidor Residencial San Felipe, Jesús María, Lima.

8.2 Plazo:

Hasta los treinta (30) días calendario contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

9. ENTREGABLES / PRODUCTO

Entregable	Plazos	Detalle del Entregable
<i>Entregable Único</i>	<i>Hasta los 30 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio.</i>	<p>1. Informe de Actividades, el cual debe describir brevemente las <u>actividades</u> realizadas, debiendo adjuntar entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. <i>Bitácora de requerimientos de soporte operativo actualizada, indicando entre otros: el requerimiento, la fecha de recepción, fecha de asignación, especialista a cargo, fecha de atención y estado de atención. Este ítem está relacionada a los puntos 1, 2 y 3 de la sección 6.1 del presente documento.</i> 1.2. <i>Inventario de solicitudes de pase a producción enviados en el periodo. Este ítem está relacionada al punto 4 de la sección 6.1 del presente documento.</i> 1.3. <i>Evidencia del soporte brindado al equipo de especialistas para el cumplimiento de las actividades, en caso se haya requerido. Este ítem está relacionada al punto 5 de la sección 6.1 del presente documento.</i> 1.4. <i>Reportes elaborados respecto a los requerimientos de soporte operativo. Este ítem está relacionada al punto 6 de la sección 6.1 del presente documento.</i> 1.5. <i>Propuestas de mejoras a partir de la identificación de casos recurrentes. Este ítem está relacionada al punto 7 de la sección 6.1 del presente documento.</i> 1.6. <i>Informes e indicadores elaborados sobre la productividad del equipo, en caso se haya requerido. Este ítem está relacionada al punto 8 de la sección 6.1 del presente documento.</i> 1.7. <i>Informes elaborados en el periodo, relacionados a los servicios de soporte operativo, en caso se haya requerido. Este ítem está relacionada al punto 9 de la sección 6.1 del presente documento.</i> <p><i>El Informe de Actividades y los documentos que se elaboren deben entregarse en formato digital editable. (texto y/o diagramas).</i></p>

10. LUGAR DE PRESENTACION DE LOS ENTREGABLES

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o mesa de partes virtual de partes Digital del OSCE, disponible en <https://apps.osce.gob.pe/mesa->

Términos de Referencia

partes-digital/, dirigida a la *Unidad de Gestión de Desarrollo de Software de la Oficina de Tecnologías de la Información (UGDS)*.

11. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La conformidad del servicio estará a cargo de la *Unidad de Gestión de Desarrollo de Software de la Oficina de Tecnologías de la Información (UGDS)*, en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

12. FORMA DE PAGO

El pago a favor del contratista se realizará conforme se detalla a continuación:

- *Pago Único: 100% del monto total del servicio, previo Informe de conformidad por parte de la Unidad de Gestión de Desarrollo de Software de la Oficina de Tecnologías de la Información (UGDS) y presentación de factura o recibo correspondiente al Entregable Único.*

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

13. PENALIDADES APLICABLES:

13.1 Penalidad por mora:

Se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

13.2 Otras Penalidades:

No aplica

14. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del OSCE. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de *un (01) año*, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

16. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCION Y MITIGACION DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PUBLICO, LEY N° 31564).

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa

Términos de Referencia

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.

17. COMPROMISO ANTISOBORNO:

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE:

<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-gestion-del-osce>

- El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OSCE.

18. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OSCE, las Políticas de Seguridad de la Información del OSCE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

Términos de Referencia

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OSCE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

19. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION (ANEXO N°4 DE LA DIRECTIVA N°004-2022-OSCE/SGE)

En el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OSCE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).²

Ejemplos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.
4. Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incursos en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incursado en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?, COMUNÍCANOS.

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima.
- (2) Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.

Términos de Referencia

- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.

20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.

21. ANEXOS:

No aplica

**Firma y Sello
Responsable del
Área Usuaría**