

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	DPTO. DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y GERENCIA COMERCIAL.
Actividad del POI / Acción Estratégica PEI:	Mejorar el Proceso de Gestión Comercial.
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DEL SISTEMA COMERCIAL SIINCO Y PLATAFORMA DE SUNASS PARA REGISTRO DE RECLAMOS
Actividad:	Código: GTE-P-103.17 Descripción: Administración, desarrollo y soporte de software

I. FINALIDAD PÚBLICA

Implementar el Servicio de Intercambio de Datos (API REST Estándar) para el registro de Reclamos en segunda instancia de SEDA AYACUCHO y la plataforma de SUNASS. El intercambio de información por medios digitales requerida para ejecutar los métodos de consulta, registro de reclamos y actualización de información de usuarios, a través de protocolos y estándares sobre Internet o tecnología WebService API-REST, el cual permitirá registrar los reclamos en TIEMPO REAL o EN LÍNEA.

Esta implementación permitirá registrar la información en tiempo real de los reclamos realizados por el usuario en segunda instancia y reducir el tiempo de registro de datos en la plataforma de la SUNASS.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Implementación del servicio de registro de reclamos en segunda instancia con Intercambio de Datos WebService API-REST en la plataforma de SUNASS.

III. ALCANCES DEL SERVICIO

El servicio online tiene como objetivo generar una interoperabilidad entre SEDA AYACUCHO S.A. y la plataforma de SUNASS que permitirá registrar, consultar y hacer seguimiento de los reclamos de la segunda instancia. Para tal fin, se requiere:

- Implementar los servicios con tecnología WebService API-REST.
- Permitir el registro de reclamos en segunda instancia.
- Permitir la actualización y validación de datos de los usuarios.



En las siguientes actividades:

Actividad 01: INTERCONEXIÓN DEL SISTEMA COMERCIAL CON EL SERVICIO DE SUNASS.

1. Definición Técnica y Diseño

El objetivo es implementar un servicio de intercambio de datos mediante una API REST estándar que permita a SEDA AYACUCHO integrar el proceso de reclamos de segunda instancia con la plataforma de SUNASS. Este servicio incluirá funcionalidades para el registro, consulta, actualización y manejo de errores, asegurando la comunicación eficiente entre sistemas y la correcta integración con la base de datos del Sistema Comercial SIINCO.

2. Diseño e Implementación de la API REST

- a. Generación de Token de Autenticación.
- b. Implementar un mecanismo de generación y validación de tokens para garantizar la seguridad en las transacciones.

c. Métodos de la API:

- Consulta:
Endpoint para obtener información de reclamos registrados.
- Registro:
Endpoint para actualizar los datos de los usuarios.

3. Control de Errores

Diseñar e implementar un sistema robusto de manejo de errores para responder con códigos de estado HTTP claros (2xx, 4xx, 5xx).

4. Integración con SIINCO

- Configuración de la conexión entre la API y la base de datos del Sistema Comercial SIINCO.
- Pruebas para validar la correcta sincronización de datos entre SIINCO y los endpoints de la API.

5. Instalación y Configuración del Webservice

- Configurar el entorno del Webservice en los servidores proporcionados por SEDA AYACUCHO.
- Asegurar la disponibilidad y el rendimiento del servicio mediante protocolos estándar (HTTPS, JSON).

6. Pruebas e Implementación

- Realizar pruebas unitarias, integrales y de aceptación para verificar funcionamiento de los métodos de consulta, registro y actualización correcta de transacciones en tiempo real y seguridad y rendimiento de la API.
- Implementar el servicio en producción con un plan de contingencia definido.

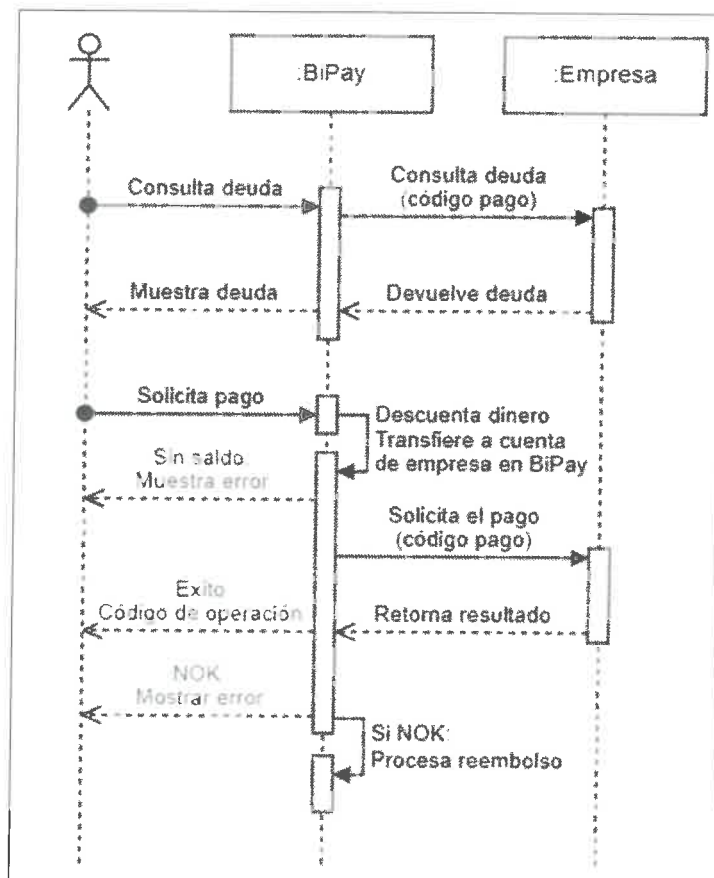
7. Documentación

Crear documentación técnica detallada que incluya:

- Especificación de los endpoints (URL, métodos HTTP, estructura de requests/responses, códigos de error).
- Manual de instalación y configuración del servicio.



3.1. Especificación Funcional



IV. BASE LEGAL

- Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM que aprueba el "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0".
- Resolución Directoral N° 013-2016-INACAL-DN que aprueba las Normas Técnicas Peruanas entre otras sobre Ingeniería de software y sistemas. Tecnología de información, Gobernanza de TI para la organización y otros.
- Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del Ciclo de Vida del Software. 3a Edición, la cual resulta aplicable a las entidades de la Administración Pública, integrantes del Sistema Nacional de Informática, que reemplaza a la NTP ISO/IEC 12207:2006.



V. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR

Requerimientos mínimos para la prestación del servicio del personal propuesto debe cumplir con todas estas condiciones simultáneamente:

- Un profesional con estudios en Ingeniería de Sistemas, Informática o Técnico en Computación o Informática (Acreditar con documentos).
- Experiencia mínima de dos servicios en implementación de sistemas de información (Acreditar con Contrato y/o Constancia y/o Certificado y/o Orden de Servicio).
- Conocimiento manejo o gestión o administración de Bases de Datos (Acreditar con documento).
- Conocimiento en desarrollo de aplicaciones Web y herramientas, JSON, JQUERY, HTML 5, JavaScript, AJAX (Acreditar con declaración jurada).
- Conocimiento en desarrollo y programación en lenguaje PHP (Acreditar con declaración

jurada).

- Conocimiento en desarrollo y programación en lenguaje Powerscript (Acreditar con declaración jurada).
- Conocimiento en desarrollo y programación WebService (Acreditar con declaración jurada).

El perfil profesional se acreditará mediante copia de grados, títulos, certificados, constancias o declaración jurada y cualquier otro documento que demuestre el cumplimiento de perfil profesional.

VI. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR: Será realizado en la ciudad de Ayacucho, para lo cual el Departamento de Sistemas y TI de manera presencial o remoto, brindará los accesos a recurso virtuales o remoto; o un ambiente en las instalaciones de SEDA AYACUCHO de ser el caso.

PLAZO: 30 días calendarios como máximo, después de la firma del contrato.

VII. ENTREGABLES

El servicio abarca los siguientes entregables, los cuales deben considerar las actividades detalladas en el numeral III) Alcances del Servicio, principalmente.

Entregable	Contenido	Plazo
Único Entregable	- Interconexión del sistema comercial SIINCO con la plataforma de SUNASS para el registro de reclamos en segunda instancia y actualización de datos del usuario. - Documentación técnica y código fuente del servicio API REST.	30 días



El entregable deberá ser presentados por medio digital (PDF, ZIP, USBs, Drive), que contenga el informe en PDF y en archivos editables, así como el código fuente de los servicios implementados.

VIII. CONFORMIDAD

La conformidad de cada entregable será dada por el Departamento de Sistemas y Tecnologías de Información con el V°B° de la Gerencia Comercial de SEDA AYACUCHO.

IX. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Entregable	Descripción	Pago	Plazo
Único Entregable	Interconexión del sistema comercial SIINCO con la plataforma de SUNASS para el registro de reclamos en segunda instancia y actualización de datos del usuario.	100%	30 días

El pago se realizará luego de ser dada la conformidad por el responsable del Departamento de Sistemas y Tecnologías de Información con el visto bueno de la Gerencia Comercial, adjuntando la documentación necesaria según se requiera y documentos necesarios para el trámite de pago, de acuerdo al procedimiento administrativo. De existir observaciones al entregable el contratista tendrá un plazo de 05 días calendarios para la subsanación correspondiente.

X. CONFIDENCIALIDAD

La firma del contrato obliga la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

XI. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor 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.

XII. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

XIII. PENALIDADES POR MORA

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria = $0.10 \times \text{monto}$

F x plazo en días

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
 - b.1) Para bienes, servicios y consultorías: $F = 0.25$.
 - b.2) Para obras: $F = 0.15$.

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.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

XIV. OTRO TIPO DE PENALIDADES

Entrega oportuna del informe de entregables, en caso de que la entrega es un día no laborable o feriado, se debe enviar el informe al día siguiente hábil.



XV. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

La Entidad debe establecer las causales de solución de contrato, así como el procedimiento del mismo.

XVI. SANCIONES

EL PROVEEDOR se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 del TUO de la LEY.

XVII. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores.

Además, EL PROVEEDOR debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

XVIII. APLICACIÓN SUPLETORIA

La contratación del servicio, es de naturaleza civil y se celebra al amparo de lo establecido en los artículos 1764° al 1770° del Código Civil; por lo que, no existiendo subordinación o dependencia laboral, este contrato no genera vínculo o relación laboral entre las partes.

XIX. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que el proveedor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, la Entidad debe indicar que protocolos sanitarios debe cumplir de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

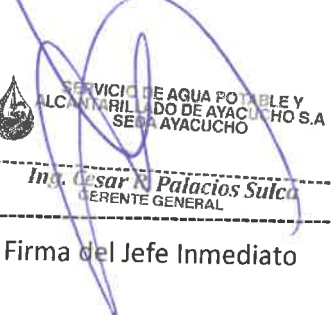
XX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

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.


Servicio de Agua Potable y
Alcantarillado de Ayacucho S.A.
SEDA AYACUCHO

Ing. Ampar Aucatoma Palomino
Jefe del Depto. de Sistemas y TI

Firma del solicitante
(Firma del Área Técnica)


SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO

Ing. Cesar N. Palacios Sulca
GERENTE GENERAL

Firma del Jefe Inmediato