

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA

Unidad de Organización	Subdirección de Contabilidad y Finanzas.
Meta Presupuestaria	Meta 1 Gestión Administrativa
Actividad del POI	GESTION DE LOS PROCESOS E INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA DE LA ENTIDAD
Denominación de la Contratación	Contratación de una (01) persona natural o jurídica que preste el servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo SGA-TESORERIA.

1. Finalidad Pública

La Academia de la Magistratura es la institución oficial del Estado peruano, que tiene como finalidad desarrollar un sistema integral y continuo de capacitación, actualización, perfeccionamiento, certificación y acreditación de los magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público en todas sus instancias, propiciando su formación ética y jurídica, su conciencia creadora y la permanente reflexión sobre el rol que les compete asumir al servicio de la administración de justicia en el proceso de desarrollo del país. Asimismo, en este marco se debe Garantizar la operatividad y eficiencia de los servicios administrativos, Por ello, el presente tiene como objetivo contratar una (01) persona natural o jurídica que preste los servicios de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo SGA-Tesorería.

2. Objetivo de la Contratación

Contratar una (01) persona natural o jurídica que preste el servicio de SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA, a fin de garantizar el correcto funcionamiento del módulo del sistema SGA-Tesorería, ante incidencias y errores que se puedan presentar en su uso

3. Alcances del Servicio

3.1 Descripción del servicio

Las actividades para el presente servicio se detallarán de la siguiente manera:

- a. Atención inmediata, dentro de los parámetros que se estipulen en el numeral 3.2, para las solicitudes de incidencias reportadas por los usuarios ante un mal funcionamiento; ya sea por error del software generada a partir del ingreso de información incorrecta o por defecto del mismo.
- b. Capacitación en el uso del software, a todo el personal que requiera reforzamiento y a aquellos que se incorporen por primera vez en la Subdirección de Contabilidad y Finanzas.
- c. Habilitación de parámetros al inicio de un nuevo año fiscal, por ejemplo: habilitación de códigos de pago del año anterior, habilitación de códigos tupa y otros necesarios para el adecuado proceso del módulo de Tesorería.
- d. Afinamiento de la base de datos, que permita la corrección de los problemas de rendimiento.

3.2 Garantía y soporte

Para la ejecución de la garantía y soporte técnico, el proveedor deberá tomar en consideración lo siguiente:

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA

3.2.1 Del servicio de soporte:

Para la atención de solicitudes de incidencias, se deberá realizar lo siguiente:

- El usuario del módulo del sistema SGA-Tesorería enviará un correo electrónico con la descripción de la solicitud de incidencia, el cual debe incluir lo siguiente:
 - Nombre de la opción que presenta la incidencia.
 - Mensaje o información mostrada por el software.
 - Captura de pantalla mostrando la incidencia.
 - Datos de la conexión remota al computador del usuario.
- El proveedor responderá el correo y realizará la conexión remota al computador del usuario. La conexión servirá para evaluar si la solicitud se encuentra comprendida dentro del servicio de soporte. En caso la solicitud sea aceptada, se estimará el tiempo de atención según la complejidad de la solicitud.
- Concluida la atención de la solicitud, se enviará al usuario un correo electrónico informando la culminación de la atención, solicitando la verificación y conformidad de la misma, asimismo se copiará el correo a soporte@amag.edu.pe.
- El usuario responderá dando conformidad a la atención de la solicitud. En caso de negativa de la conformidad, se reiniciará el paso de atención desde el punto b.
- Para las solicitudes con conformidad positiva, el proveedor remitirá a la Subdirección de Informática un informe simple al correo a soporte@amag.edu.pe, incluyendo la solicitud de incidencia y el detalle de las acciones realizadas por la atención del soporte, tomando en consideración lo siguiente:
 - Si la atención de la solicitud incluye actualización en la Base de Datos:** como actualizar componentes de la base de datos y/o actualizar información, el proveedor deberá adjuntar la siguiente documentación:

Acción ejecutada	Documentación
Creación, actualización o eliminación de tablas, vistas, procedimientos almacenados, funciones, desencadenadores, índices, packages, constraints u otro objeto.	Diccionario de Datos actualizado. Scripts de ejecución.
Inserción, actualización o eliminación de registros	Scripts de ejecución.

- Si la atención de la solicitud incluye actualización de componentes del software:** el proveedor deberá adjuntar los archivos compilados y los códigos fuentes actualizados.

3.2.2 Del tiempo de respuesta para el soporte:

El tiempo de respuesta a una solicitud de incidencia no excederá a cuatro (04) horas luego de emitido el correo electrónico del usuario. Finalizada la evaluación de complejidad de la solicitud de incidencia, el proveedor deberá comunicar al usuario el tiempo estimado de atención.

3.2.3 Del horario de atención de soporte:

El horario de atención del servicio de soporte es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sólo en días útiles. Los requerimientos de atención fuera del horario indicado,

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA

se realizará previa coordinación con el área usuaria y prioridad de la necesidad de atención.

3.3 Del servicio de capacitación:

Este servicio se efectuará de acuerdo a la necesidad del área usuaria. Para ello, los responsables de Tesorería de la Subdirección de Contabilidad y Finanzas solicitarán al proveedor mediante correo electrónico la necesidad de su ejecución. El proveedor determinará la forma de la ejecución, el uso de materiales o instrumentos a usarse en las capacitaciones.

3.4 Perfil del proveedor.

El proveedor deberá ser un ingeniero con conocimientos de programación en Lenguaje Power Builder 6, versión del SGA – Tesorería y conocimientos del Sistema SIAF – MEF

4. Seguros (De corresponder)

- No aplica

5. Lugar y Plazo de Ejecución

Lugar: EL CONTRATISTA realizará el servicio en sus propias instalaciones y de acuerdo a lo que demande el mismo. De ser necesario y previa coordinación con los usuarios, se realizarán visitas en la Sede Central de la AMAG ubicada en Jr. Camaná Nº 669, Cercado de Lima

Plazo: El plazo de ejecución del servicio es de (01) año (365 días calendario), contados a partir de la firma del acta de inicio del servicio

6. Entregables

EL CONTRATISTA presentará lo siguiente:

- a. Al iniciar el servicio el proveedor entregará lo siguiente:
 - Un documento que certifique el periodo de vigencia del soporte.
 - Procedimiento de apertura de ticket de soporte y datos de los contactos de soporte técnico.
 - Reporte de rendimiento de la base de datos, al inicio, especificando los problemas encontrados y las acciones de corrección realizadas.
- b. Por cada mes el proveedor hará entrega de lo siguiente:
 - Informe mensual de las atenciones de soporte de incidencias, para ello se adjuntará el correo o formato de solicitud de incidencias y la descripción de las actividades aplicadas para la solución de incidencias.
 - Para el caso de la ejecución de capacitaciones se deberá incluir al informe mensual, las solicitudes y actas de capacitación. Las actas deberán contener el temario, objetivos, participantes y horas de capacitación.
 - Informe mensual de las atenciones de nuevos requerimientos.
- c. Por cada tres (03) meses el proveedor hará entrega de lo siguiente:

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA

- Reporte de rendimiento de la base de datos, especificando los problemas encontrados y las acciones de corrección realizadas.

La documentación será remitida a través de la Mesa de partes física en las Instalaciones de la Academia de la Magistratura, sito en Jr. Camaná N° 669 Lima - Cercado en el horario de 09:00 hasta las 13:00 horas, y desde las 14:00 horas hasta las 16:45 horas, o mediante Mesa de Partes Virtual link oficial: <https://sgd.amag.edu.pe/mpv/inicio.do> (en cumplimiento de lo dispuesto en los TÉRMINOS Y CONDICIONES del portal de mesa de partes de la Academia de la Magistratura), con atención a la Oficina de Informática y Contabilidad y Finanzas – Tesorería. I.

7. Conformidad

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas, previo informe de la Especialista I, en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable y luego remitida a la Subdirección de Logística y Control Patrimonial para proceder con el pago correspondiente del servicio prestado.

De existir observaciones, la AMAG las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibida la observación. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Academias de la Magistratura puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la AMAG para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la AMAG no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

8. Forma y Condiciones de Pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La Academias de la Magistratura paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA

La Academias de la Magistratura realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles, en forma mensual, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

En caso de retraso en el pago por parte de la AMAG, salvo que se deba a un caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

El pago incluirá los impuestos de Ley y todo costo o retención que recaiga en el servicio, no debiendo proceder pagos a cuenta por servicios no efectuados, ni adelanto alguno, ni algún otro pago en general.

9. Confidencialidad

Queda totalmente prohibido que los contratistas brinden declaraciones en medios de comunicaciones en representación de la Procuraduría General del Estado.

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información a la que tenga acceso, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros esta información, y tampoco no puede copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto.

10. Penalidades

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la PGE 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:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto de la contratación o ítem}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores: 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.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA

calificación del retraso como justificado por parte de la AMAG no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF. Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.
11. Otras Penalidades
NO APLICA
12. Resolución del Contrato
Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF
13. Cláusula de Cumplimiento
NO APLICA, de conformidad con lo establecido en el literal a) del Artículo 139° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
14. Cláusula Garantías
NO APLICA, de conformidad con lo establecido en el literal a) del Artículo 139° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
15. Cláusula Gestión de Riesgos
Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.
16. Cláusula Anticorrupción y Anti-soborno
A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA 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 AMAG. Asimismo, EL CONTRATISTA 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.

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA

Aunado a ello, EL CONTRATISTA 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 AMAG, 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 CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con la AMAG.

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 cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a la AMAG el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

17. Cláusula Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una **CONCILIACIÓN** dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

19. Modalidad De Pago Del Servicio

Por el tipo de servicio, corresponde el de: SUMA ALZADA

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE
Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVO SGA-TESORERIA**

Firma del Responsable de la Unidad Orgánica