

TERMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y ANÁLISIS DE INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL”

1. **FINALIDAD PÚBLICA**

Fortalecer la continuidad operativa de las soluciones tecnológicas implementadas por San Gabán S.A. en el marco de sus proyectos de transformación digital, mediante el soporte funcional de las aplicaciones, automatizaciones y dashboards en producción, y el análisis preliminar de nuevas iniciativas de mejora que contribuyan al objetivo estratégico OE11 “Transformación Digital” del Plan Estratégico Institucional 2022–2026.

2. **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO**

El servicio requerido tiene por finalidad proveer soporte funcional continuo a las soluciones tecnológicas desarrolladas e implementadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC) de San Gabán S.A., así como el análisis y levantamiento de iniciativas de innovación y mejora de procesos susceptibles de digitalización, automatización o sistematización. El presente servicio tiene carácter de gasto operativo recurrente y no incluye el desarrollo, construcción ni implementación de nuevas soluciones tecnológicas.

El servicio comprende las siguientes prestaciones:

Prestación 01 — Soporte Funcional de Soluciones Tecnológicas:

- Atención de incidencias y fallas funcionales en aplicaciones web, aplicaciones de escritorio, automatizaciones y dashboards desarrollados e implementados por la OTIC.
- Registro, seguimiento y resolución de tickets de soporte funcional mediante la bitácora de actividades del service desk.
- Ejecución de pruebas funcionales tras la aplicación de correcciones.
- Actualización de manuales de usuario y documentación técnica vigente de las soluciones en producción.
- Monitoreo del comportamiento de las soluciones en el entorno operativo y reporte de anomalías.
- Coordinación con el Especialista en Transformación Digital para el escalamiento de incidencias que requieran intervención de desarrollo.

Prestación 02 — Análisis de Iniciativas de Transformación Digital:

- Levantamiento de necesidades de mejora con las áreas usuarias de San Gabán S.A.
- Documentación de procesos candidatos a digitalización, automatización o sistematización.
- Elaboración de fichas de iniciativa con descripción del proceso, problema identificado, solución propuesta preliminar y estimación de impacto operativo.
- Apoyo en la priorización de iniciativas conforme al portafolio de proyectos OTIC 2026.
- Preparación del insumo documental necesario para el inicio del Servicio de Ingeniería de Procesos en cada iniciativa aprobada.

3. **OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar un servicio de soporte funcional y análisis de iniciativas que asegure la continuidad operativa de las soluciones tecnológicas que San Gabán S.A. viene implementando apoyando en la gestión del portafolio de proyectos de transformación digital con iniciativas debidamente documentadas y priorizadas, bajo la supervisión directa del Especialista en Transformación Digital de la OTIC.

4. **ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN**

San Gabán S.A. define en su Plan Estratégico Institucional 2022–2026 el objetivo estratégico OE11 “Transformación Digital”, el componente P3.2 “Implementación de iniciativas de optimización (procesos y/o actividades operativas)”, al que se asocia el presente requerimiento. La OTIC cuenta actualmente con un portafolio creciente de soluciones tecnológicas en producción — aplicaciones web, aplicaciones de escritorio, automatizaciones y dashboards — que requieren soporte funcional continuo para asegurar su operatividad. Asimismo, la identificación sistemática de nuevas iniciativas de mejora requiere de un recurso dedicado que apoye en la gestión del portafolio de proyectos bajo un proceso estructurado de levantamiento y documentación.

5. RESPECTO A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

5.1 CONSIDERACIONES RESPECTO AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

NO CRITICO

5.2 CONSIDERACIONES RESPECTO AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL (REQUISITOS AMBIENTALES)

NO APLICA

5.3 CONSIDERACIONES RESPECTO AL SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NO APLICA.

6. CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN

6.1 MODALIDAD DE PAGO

El contrato se rige bajo la modalidad de SUMA ALZADA, con contraprestación mensual fija, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento de la Ley N° 32069. El pago mensual está condicionado a la presentación y aprobación de los entregables mensuales establecidos en el presente documento.

6.2 SISTEMA DE ENTREGA

NO APLICA.

6.3 PLAZO DE PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente servicio es de seis (06) meses, iniciando el día siguiente de la firma del contrato o confirmación de recepción de la orden de servicio.

6.4 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar de prestación de la contratación se realizará en las instalaciones de San Gabán S.A:

- Sede Administrativa: Av. Floral 245 – Distrito Puno – Provincia Puno – Región Puno.
- Sede C.H. San Gabán II: Km. 247 Carretera Interoceánica a San Gabán, Puno - SAN GABÁN - Carabaya – Puno,

6.5 ADELANTOS

NO APLICA.

6.6 PENALIDADES

6.6.1 PENALIDAD POR MORA

La penalidad por mora será aplicada conforme a la fórmula establecida en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Art. 162°.

6.6.2 OTRAS PENALIDADES

NO APLICA.

6.7 SUBCONTRATACIÓN

NO APLICA.

6.8 FÓRMULAS DE REAJUSTES

NO APLICA.

6.9 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley 32069.

7. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

NO APLICA.

8. TÉRMINOS DE REFERENCIA

8.1 ACTIVIDADES

El contratista ejecutará las actividades de soporte funcional y análisis de iniciativas descritas en el presente documento, bajo la supervisión directa del Especialista en Transformación Digital de la OTIC. Las actividades se distribuyen en las dos prestaciones del servicio conforme a las prioridades establecidas mensualmente por el Jefe de la OTIC.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

El personal de contratista deberá tener la capacidad de utilizar y gestionar las siguientes herramientas tecnológicas y plataformas para el soporte de aplicaciones web y de escritorio, incluyendo:

- Backend: PHP/Laravel, Python, Node.js o equivalentes.
- Frontend: Angular, React, Vue.js o equivalentes.
- Aplicaciones de escritorio: Electron.js, Python (Tkinter/PyQt), .NET o equivalentes.
- Base de datos: MySQL, PostgreSQL, SQL Server o equivalentes.
- Control de versiones: GitHub
- Contenedores y despliegue: Docker, entornos Linux/Windows (deseable).
- Inteligencia artificial: Integración con APIs de IA generativa — OpenAI, Anthropic o similares (deseable).

METODOLOGÍAS DE GESTIÓN

El contratista deberá alinearse a las metodologías de implementación definidas por San Gabán S.A.:

- Guía PMBOK (Project Management Body of Knowledge): Se aplicará como marco general para la gestión integral del proyecto, abarcando las fases de inicio, planificación, ejecución, monitoreo, control y cierre formal.
- Guía Scrum (Metodología Ágil): Será utilizada para gestionar el desarrollo incremental y la entrega continua de soluciones tecnológicas, facilitando adaptabilidad a cambios y asegurando una mejora continua del producto final.
- BPMN (Business Process Modeling Notation): Deberá emplearse para el análisis, modelado y documentación gráfica de los procesos de negocio. Se espera que el contratista entregue diagramas estandarizados en BPMN 2.0.
- Design Thinking: El contratista aplicará marcos reconocidos de Design Thinking para promover la empatía con el usuario, facilitar la ideación y garantizar un diseño enfocado en la experiencia del usuario final.
- Metodología Tradicional (Ciclo de Vida en Cascada, ISO/IEC 12207): Este enfoque se aplicará en aquellas etapas que requieran estructuras más formales, tales como pruebas finales, despliegue en producción, documentación técnica y cierre del proyecto.

8.1.1 PROCEDIMIENTOS

El servicio se ejecuta en modalidad mixta presencial y remota. La distribución de jornadas será coordinada mensualmente con el Especialista en Transformación Digital, priorizando la presencialidad para atención de incidencias críticas, reuniones con áreas usuarias y levantamiento de iniciativas. El contratista deberá contar con equipo de cómputo propio y conectividad adecuada para el trabajo remoto.

BITÁCORA DE ACTIVIDADES — SERVICE DESK

El contratista deberá mantener una bitácora de actividades actualizada diariamente, en el formato definido por la OTIC, que registre como mínimo:

- Número de ticket o identificador de la atención.
- Fecha y hora de reporte de la incidencia.
- Sistema o solución afectada (aplicación web, aplicación de escritorio, automatización o dashboard).
- Área usuaria solicitante.
- Descripción de la incidencia o solicitud.
- Acción tomada y solución aplicada.
- Tiempo de resolución.
- Estado: Resuelto / Escalado / Pendiente.

La bitácora será el instrumento principal de verificación del cumplimiento del servicio para efectos de conformidad y pago mensual.

ENTREGABLES MENSUALES

Al cierre de cada mes calendario, el contratista presentará los siguientes entregables para la obtención de la conformidad y el pago correspondiente:

- Bitácora mensual de actividades del service desk: registro completo de todas las atenciones del mes.
- Informe mensual de soporte funcional: resumen ejecutivo de incidencias atendidas, tiempos de respuesta, soluciones aplicadas, incidencias escaladas y pendientes al cierre del mes.
- Informe mensual de análisis de iniciativas: fichas de iniciativas levantadas o actualizadas durante el mes, con descripción del proceso, problema identificado, solución propuesta preliminar y estimación de impacto operativo.
- Comprobante de pago (Recibo por Honorarios Electrónico y su archivo .xml).

Los entregables deberán presentarse concluido el periodo mensual. El pago se efectuará previa conformidad del Jefe de la OTIC.

RESPONSABLES DEL SERVICIO

Para la ejecución del servicio se establecen los siguientes roles:

- Jefe de la OTIC: Responsable de aprobar la conformidad mensual del servicio y autorizar el pago.
- Especialista en Transformación Digital: Supervisor directo del contratista. Imparte directivas de trabajo, valida los entregables mensuales y escala incidencias que requieran intervención de desarrollo.
- Analista de Soporte Funcional y Transformación Digital (Contratista): Ejecuta las actividades de soporte funcional y análisis de iniciativas conforme a los lineamientos de la OTIC.

8.1.2 ESTRUCTURA DE COSTOS

NO APLICA.

8.1.3 ENTREGABLES

Según punto 8.1.1.

8.1.4 EQUIPAMIENTO

El contratista y su equipo deberán contar con equipos de cómputo propios con las características técnicas adecuadas para cumplir con las actividades de soporte y levantamiento de información, modelado de procesos en BPMN 2.0, diseño de prototipos y elaboración de documentación formal. San Gabán S.A. proporcionará el acceso a la información institucional necesaria para la prestación del servicio.

8.1.5 PERSONAL

El personal asignado por el contratista para la ejecución del servicio deberá contar con experiencia mínima de diez (10) meses en desarrollo de aplicaciones web, y debe contar con las siguientes capacidades como:

Personal Clave:

1. Analista de Soporte Funcional y Transformación Digital:

Profesional requerido:

El personal propuesto como responsable del servicio deberá contar con Título Profesional o grado de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software, Ciencias de la Computación o carrera afín a las Tecnologías de la Información.

Capacidades en las siguientes certificaciones:

1. Conocimiento certificado en BPMN (Business Process Model and Notation).
2. Conocimiento certificado en SCRUM.
3. Conocimiento certificado en Design Thinking.
4. Conocimiento certificado en Transformación Digital.
5. Conocimiento certificado en Gestión del Cambio.
6. Conocimiento certificado en Power BI.
7. Conocimiento certificado en herramientas de automatización.
8. Conocimiento certificado en herramientas de inteligencia artificial
9. Conocimiento certificado en herramientas de prototipado como FIGMA o Adobe XD

8.2 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista será el responsable directo y exclusivo de la correcta ejecución de todas las actividades contempladas en el servicio, ya sea que las realice de manera personal o mediante su equipo de trabajo. Deberá garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, respondiendo por la calidad, oportunidad y conformidad de los entregables comprometidos.

8.3 OBLIGACIONES DE SAN GABÁN S.A.

San Gabán S.A. proporcionará la información, documentación y acceso a los procesos necesarios para la prestación del servicio, incluyendo acceso a plataformas internas, sistemas, conectividad a internet y conexión segura mediante VPN cuando corresponda.

Prestar facilidades para la exposición de informes, capacitaciones u otros.

San Gabán S.A. brindará servicio de transporte en la ruta Puno-Juliaca-Chuani y retorno, así como alimentación, alojamiento y servicio de lavandería para las actividades que se desarrollen en la sede de producción.

9. PRESTACIONES ACCESORIAS

NO APLICA.

10. **SEGUROS**

NO APLICA.

11. **REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

C	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
C.1.	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<u>Requisitos:</u> Analista de Soporte Funcional y Transformación Digital: El personal clave: El analista debe acreditar como mínimo 12 meses en soporte y proyectos de desarrollo. <u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto. Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.
C.2.1	Formación académica
	<u>Requisitos:</u> Analista de Soporte Funcional y Transformación Digital: El personal propuesto como “Analista de Soporte Funcional y Transformación Digital”, deberá ser titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software, Ciencias de la Computación o carrera afín a las Tecnologías de la Información. <u>Acreditación:</u> El grado de Bachiller o Título Profesional será verificado por el área usuaria u órgano encargado de las contrataciones, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda. En caso el grado de Bachiller o Título Profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.
C.2.2	Capacitación del personal clave

<u>Requisitos:</u> Analista de Soporte Funcional y Transformación Digital debe contar con las siguientes certificaciones 1. Conocimiento certificado en BPMN (Business Process Model and Notation). 2. Conocimiento certificado en SCRUM. 3. Conocimiento certificado en Design Thinking. 4. Conocimiento certificado en Transformación Digital. 5. Conocimiento certificado en Gestión del Cambio. 6. Conocimiento certificado en Power BI. 7. Conocimiento certificado en herramientas de automatización. 8. Conocimiento certificado en herramientas de inteligencia artificial 9. Conocimiento certificado en herramientas de prototipado como FIGMA o Adobe XD <u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos, según corresponda.
--

12. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El CONTRATISTA debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por SAN GABÁN S.A., 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.

13. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el CONTRATISTA que resulte seleccionado son propiedad de SAN GABÁN S.A., así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio. La difusión, publicación o utilización de dicha propiedad intelectual deberá ser previamente autorizada por SAN GABÁN S.A.

14. GARANTÍA COMERCIAL

Los servicios deberán contar con una garantía establecida por el proveedor, mínima de 12 meses, contados a partir del acta de cierre aprobado del proyecto.

15. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de 12 meses, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad asociada al acta de cierre del proyecto.

16. GARANTIAS

NO APLICA.

17. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

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 entidad contratante.

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.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalías, 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.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta disposición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

18. RESOLUCIÓN DE CONTRATO MENOR

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato menor (orden de servicio o contrato según corresponda), de acuerdo con el numeral 229.3 del Reglamento de la Ley N° 32069, SAN GABÁN S.A. podrá resolver la orden de servicio en los siguientes casos:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Cuando el CONTRATISTA incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, pese a haber sido requerido para ello.
- Cuando el CONTRATISTA acumule el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- Cuando el CONTRATISTA paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.

En los casos señalados, SAN GABÁN S.A., a través del área usuaria mediante comunicación requiere al CONTRATISTA que cumpla con ejecutar sus obligaciones en un plazo no mayor de quince (15) días calendarios, si vencido dicho plazo el incumplimiento persiste, se comunica mediante carta simple la decisión de resolver la orden de servicio o el contrato menor.

19. SANCIONES

EL PROVEEDOR se compromete a cumplir las obligaciones derivadas de la presente contratación, siendo aplicable lo previsto en el artículo N° 87 de la Ley de Contrataciones Públicas y artículo N° 356 del reglamento.

20. CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento.

La conformidad será otorgada por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el plazo máximo de siete (07) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, SAN GABÁN S.A. las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar.

21. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. SAN GABÁN S.A. paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles.

SAN GABÁN S.A. realiza el pago de la contraprestación pactada a favor de forma mensual. Dicho pago se efectuará previa suscripción de un acta de conformidad incluyendo los entregables correspondientes.

Documentos para efectos de pago

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, SAN GABÁN S.A. debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago (FACTURA ELECTRONICA o RECIBO POR HONORARIOS ELECTRÓNICO y su archivo de extensión .xml).
- Carta o documento donde el contratista señala el número de cuenta corriente, CCI y nombre de la entidad bancaria, para el trámite pago.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes de SAN GABÁN S.A., sito en Av. Floral 245, barrio Bellavista, Puno de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas o por mesa de partes virtual de SAN GABÁN S.A. <https://facilita.gob.pe/t/1572> también se puede copiar al correo de logistica@sangaban.com.pe.

Firma del área usuaria