



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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA — 212025

### 1. Objeto contractual

Servicio de análisis y solución de requerimientos, incidencias y reportes del aplicativo informático SIARH Cliente y Web.

### 2. Área usuaria que requiere el(los) servicio(s)

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### 3. Finalidad Pública

Mantener la operatividad y optimización del Sistema Administrativo de Recursos Humanos – SIARH, con la finalidad de permitir la continuidad de las actividades de los usuarios y que conlleven a cumplir los objetivos institucionales.

### 4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) cuenta con el sistema SIARH CLIENTE Y WEB, el cual permite efectuar la sistematización de los procesos de planillas y control de personal de la entidad. Dicho sistema durante su uso presenta incidencias, las cuales deben ser corregidas, así como también surgen nuevas necesidades para un funcionamiento óptimo que ayude a sacar el máximo provecho de las funciones del SIARH, del mismo modo, se requiere resolver problemas de uso relacionados con este aplicativo informático.

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1. Objetivo General:

Mejorar el funcionamiento del Sistema Administrativo de Recursos Humanos – SIARH CLIENTE Y WEB, con el propósito de garantizar la continuidad sin interrupciones de las actividades de los usuarios, contribuyendo así al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

#### 5.2. Objetivo Específico:

- Realizar el soporte y mantenimiento de los sistemas SIARH CLIENTE Y WEB.
- Optimizar los componentes del sistema del SIARH CLIENTE Y WEB.
- Mantener el correcto funcionamiento del SIARH CLIENTE Y WEB.
- Implementar mejoras en el sistema SIARH CLIENTE Y WEB.
- Atender las incidencias y/o requerimientos registrados en la mesa de ayuda.

### 6. Actividad del POI

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

### 7. Alcance y Descripción del servicio

Servicio técnico especializado para efectuar el soporte, desarrollo y atención de incidencias y/o requerimientos del SIARH CLIENTE Y WEB. Se deberá garantizar la operatividad y la calidad del software construido.

#### 7.1. Actividades

1. Corregir si un servidor tiene licencia sin goce de haber, entonces la fecha del cómputo vacacional se deberá de ampliar
2. Corregir la recuperación de horas por los días no laborables y a la vez si un servidor solicita un permiso por (día u horas) a cargo de recuperar horas dentro de la fecha de la recuperación del día no laborable



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

3. Corregir el cálculo de hora; por ejemplo, un servidor el día 07.08.2023, registró su ingreso a las 09:30 am y se retiró a las 19:30, entonces el sistema SIARH - Cliente y Web, debe mostrar lo siguiente: Sobretiempo: 01 hora, Tolerancia: 10 minutos, Tardanza: 20 minutos
4. Corregir en el SIARH- WEB, no se visualiza las planillas correctamente, para ello tenemos que ingresar a otra planilla y luego volver a seleccionar la planilla que corresponde.
5. Crear un horario para el teletrabajo, en caso el servidor marque su asistencia el día que le toca Teletrabajo, el sistema deberá de colocar las horas que ha laborado de acuerdo con su marcación, y en caso no marque quiere decir que está en Teletrabajo
6. Corregir el módulo Web para que permita configurar el máximo de marcaciones vía Web, actualmente solo permite realizar 2 marcaciones (ingreso y salida)
7. Corregir errores en recuperación del días no laborables u observaciones en el cálculo de Horas
8. Corregir problemas en impresión de Boletas de Pagos, una sola o múltiples
9. Corregir errores en el Reporte de asistencia
10. Corregir observaciones de la planilla

Considerar los siguientes componentes tecnológicos:

- **Programación:** en lenguaje Power Builder Y Java Web
- **Arquitectura:** Aplicativo monolítico cliente-servidor y web.
- **Base de Datos:** Oracle Database

Las actividades se deben realizar haciendo uso del Ciclo de vida del software Procedimiento: SJTI-PR-11 proporcionado por la SJTI.

## 7.2. Requisitos para la contratación

### Perfil del Proveedor

- Persona natural
- 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.

### Perfil del Personal

<b>Formación Académica:</b>	Grado de Bachiller o Título profesional en Ing. de Sistemas y/o Ing. de Computación y/o Ing. de Informática y/o Ing. de Software.  <u>Acreditación:</u> Copia simple de bachiller o título.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la herramienta GIT y GITLAB</li> <li>• Conocimiento en lenguaje de programación java Web y Power Builder</li> <li>• Conocimiento de Apache Tomcat</li> </ul> No requiere acreditación
<b>Experiencia:</b>	<b>Experiencia Laboral General:</b>



	<p>Mínimo tres (3) años en áreas de Tecnología de Información en el sector público y/o privado.</p> <p><b>Experiencia Laboral Específica:</b> Mínimo dos (2) años realizando actividades como Analista Programador y/o Analista de Sistemas y/o Consultor Técnico de sistemas y/o Analista de riesgos de sistemas y/o Coordinador de gestión de procesos de softwares u otros similares.</p> <p><b>Acreditación:</b> Copia simple de la constancia, certificados, contratos u órdenes de servicio con su respectiva conformidad o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.</p>
<b>Capacitación y/o entrenamiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso o Taller de Power Builder (24 horas académicas o lectivas).</li> <li>• Curso o Taller de Oracle (24 horas académicas o lectivas).</li> <li>• Curso o Taller de Java (24 horas académicas o lectivas).</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple de constancia o certificado o cualquier otra documentación y/u otro documento que acredite fehacientemente lo requerido.</p>

### 7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

#### Lugar

La prestación del servicio se realizará de manera virtual o presencial de ser requeridos 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 solicite el contratista.

#### 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 noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

### 7.4. Entregable (Resultados esperados) (de corresponder)

ENTREGABLES	DESCRIPCIÓN	PLAZOS DE ENTREGA
-------------	-------------	-------------------



Primer entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte detallado de las atenciones brindadas a las incidencias y/o requerimientos canalizados a través de la Mesa de Ayuda de SERVIR, incluyendo al menos tres (3) de los requerimientos señalados en el ítem 7.1 Actividades.</li> </ul>	De hasta treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente recepcionado la orden de servicio.
Segundo entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte detallado de las atenciones brindadas a las incidencias y/o requerimientos canalizados a través de la Mesa de Ayuda de SERVIR, incluyendo al menos tres (3) de los requerimientos señalados en el ítem 7.1 Actividades, aún no atendidos.</li> </ul>	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la culminación del plazo del primer producto o al día siguiente de la presentación del primer producto, lo que ocurra primero.
Tercer entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte detallado de las atenciones brindadas a las incidencias y/o requerimientos canalizados a través de la Mesa de Ayuda de SERVIR, incluyendo al menos cuatro (4) de los requerimientos señalados en el ítem 7.1 Actividades, aún no atendidos.</li> </ul>	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo producto o al día siguiente de la presentación del segundo producto, lo que ocurra primero.

Los entregables, podrán 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.



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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Teléfono.
- Dirección.

#### 7.5. Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

#### 7.6. 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.

En tal sentido, el consultor deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Dicha 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, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

#### 7.7. 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.

### 8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Áreas que coordinarán con el proveedor:**

La Subjefatura de Tecnologías de la Información

- **Áreas responsables de las medidas de control:**

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

- **Área que brindará la conformidad:**

La conformidad del servicio estará a cargo de la Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### 9. Modalidades de pago

Ejecutada la prestación y otorgada la conformidad, pago se realizará en 3 armadas de la siguiente forma:

Entregable 1:	33 % del monto total del contrato.
Entregable 2:	33 % del monto total del contrato.
Entregable 3:	34 % 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, ya sea factura o boleta de venta o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.



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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

#### 10. 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:  $F = 0.40$

Nota importante: La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

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.

#### 11. Otras penalidades

No aplica

#### 12. 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 con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

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. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición



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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

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.

### 13. 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.

### 14. 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.
- 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.

### 15. Gestión de Riesgos

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento y los documentos que lo conforman, 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. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El plazo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos será no menor de un (1) año contado a partir de otorgada la conformidad.

### 17. Normativa específica

No aplica

### 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



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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

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](https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354), o mediante el correo: [integridad@servir.gob.pe](mailto:integridad@servir.gob.pe), o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

**19. GARANTÍA:**

No aplica

**20. 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”

**21. Modalidad de Pago**

Suma alzada