


ANEXO N° 01

OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOCADORES DE SERVICIO	Versión	
		Fecha de aprobación	

1. ÁREA USUARIA

Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información.

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de especialista en servicio de mesa de ayuda para la plataforma SEACE

3. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio permitirá a la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas asegurar la atención oportuna de los requerimientos de mesa de ayuda de tercer nivel que asegure la continuidad de los procedimientos de contratación de las entidades contratantes, así como la ejecución contractual de los mismos.

4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la presente contratación es contar con una persona natural que se encargue de la recepción y articulación de los requerimientos de mesa de ayuda para la plataforma SEACE, que lleguen al tercer nivel de atención y son resueltos por los especialistas de esta Unidad.

5. ACTIVIDAD DEL POI

AOI00127500645 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CORRECCIÓN DE DATOS E INCIDENCIAS EN EL SEACE, EN UN PLAZO MENOR O IGUAL A 02 DÍAS HÁBILES.

6. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	1	Servicio	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESPECIALISTA EN SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA SEACE

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.

- Este servicio no es una consultoría.

- La Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas - UDD proveerá al contratista de las facilidades necesarias a fin de ejecutar satisfactoriamente el servicio.
- Todas las actividades que se desarrollen durante el servicio serán coordinadas y/o supervisadas por la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas (UDD).

6.1 Actividades a desarrollar:

Nro.	Actividad
1	<i>Recibir, registrar y derivar las solicitudes de corrección de datos reportados por el área usuaria en el inventario de incidencias de la UDD, así como en la matriz de incidencias.</i>
2	<i>Analizar y categorizar los incidentes según su criticidad y prioridad en la plataforma JIRA.</i>
3	<i>Asegurar el cumplimiento de los SLA establecidos para el proceso de atención en el tercer nivel.</i>
4	<i>Coordinar con el equipo técnico para la solución o escalamiento de incidencias</i>
5	<i>Validar y documentar las soluciones implementadas, y derivar los pases a producción para su ejecución.</i>
6	<i>Generar reportes diarios del estado de atención de incidencias, debe incluir:</i> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Reporte de formatos atendidos por especialista</i> ➤ <i>Reporte de formatos pendientes por especialista</i> ➤ <i>Reporte de formatos recibidos diariamente.</i>
7	<i>Participar en reuniones técnicas y de mejora con equipos funcionales.</i>
8	<i>Elaborar informes sobre los entregables presentados por los servicios relacionados a la mesa de ayuda, según se requiera.</i>
9	<i>Elaboración de términos de referencia que se encuentren relacionados a la mesa de ayuda, según se requiera.</i>

7. REQUISITOS MÍNIMOS DEL LOCADOR

7.1 Formación Académica.

- *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 título profesional.*

7.2 Experiencia:

(La experiencia y el plazo requerido deberán guardar relación con el servicio solicitado)

- **Experiencia General:**
 - *Experiencia general no menor de cinco (05) años en el sector público y/o privado.*

- **Experiencia específica**
 - *Experiencia específica no menor de tres (03) años en el sector público y/o privado en temas relacionados a o desarrollador y/o analista programador y/o programador y/o especialista en sistemas de información y/o soporte de sistemas de información y/o atención de incidencias y/o atención de requerimientos operativos y/o soporte operativo y/o especialista en base de datos y/o afines.*

- ✓ *La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: copias simples de (i) constancias de prestación (en caso de contratos u órdenes de servicio) o (ii) constancia de trabajo (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 Jira Software y/o Confluence y/o Desarrollo de Aplicaciones Móviles y/o Android y/o iOS y/o Tecnologías en la Nube 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), 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:

- *El servicio será prestado bajo la modalidad mixta.*

8.2 Plazo:

Hasta los Cuarenta y cinco (45) días calendario contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

9. ENTREGABLES / PRODUCTO

Entregable	Plazos	Detalle del Entregable
<i>Entregable N° 01</i>	<i>Hasta los 25 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio</i>	<p>1. Primer Informe de Actividades, el cual debe describir brevemente las actividades realizadas, debiendo adjuntar:</p> <p>1.1. Registro actualizado de los formatos atendidos. Este registro debe incluir un indicador si se cumplió el SLA. Este componente corresponde a las actividades descritas en los numerales 1, 2 y 3 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.2. Documentación del seguimiento realizado al proceso de atención, así como de las coordinaciones efectuadas con el área usuaria (cuando corresponda). Este punto se relaciona con los numerales 4 y 7 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.3. Registro de los pases a producción remitidos. Este componente se vincula con lo indicado en el numeral 5 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.4. Reportes generados durante la prestación del servicio. Este punto guarda relación con el numeral 6 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.5. Informes elaborados sobre los entregables presentados por los servicios relacionados a la implementación de los requerimientos, en caso se haya requerido. Este ítem está relacionado al punto 8 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.6. Términos de referencia elaborados que se encuentren relacionados a la implementación de los requerimientos, en caso se haya requerido. Este ítem está relacionado al punto 9 de la sección 6.1 del presente documento.</p>

Entregable	Plazos	Detalle del Entregable
<i>Entregable N° 02</i>	<i>Hasta los 45 días calendario contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio</i>	<p>1. Segundo Informe de Actividades, el cual debe describir brevemente las actividades realizadas, debiendo adjuntar:</p> <p>1.1. Registro actualizado de los formatos atendidos. Este registro debe incluir un indicador si se cumplió el SLA. Este componente corresponde a las actividades descritas en los numerales 1, 2 y 3 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.2. Documentación del seguimiento realizado al proceso de atención, así como de las coordinaciones efectuadas con el área usuaria (cuando corresponda). Este punto se relaciona con los numerales 4 y 7 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.3. Registro de los pases a producción remitidos. Este componente se vincula con lo indicado en el numeral 5 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.4. Reportes generados durante la prestación del servicio. Este punto guarda relación con el numeral 6 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.5. Informes elaborados sobre los entregables presentados por los servicios relacionados a la implementación de los requerimientos, en caso se haya requerido. Este ítem está relacionado al punto 8 de la sección 6.1 del presente documento.</p> <p>1.6. Términos de referencia elaborados que se encuentren relacionados a la implementación de los requerimientos, en caso se haya requerido. Este ítem está relacionado al punto 9 de la sección 6.1 del presente documento.</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 OECE, disponible en <https://apps.OECE.gob.pe/mesa-partes-digital/>, dirigida a la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información.

11. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La conformidad del servicio estará a cargo de *la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información* 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 por cada entregable, conforme se detalla a continuación:

- *Pago 1: 60% del monto total del servicio, previo Informe de conformidad por parte de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), y presentación de factura o recibo correspondiente al primer entregable.*
- *Pago 2: 40% del monto total del servicio, previo Informe de conformidad por parte de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Sistemas de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), y presentación de factura o recibo correspondiente al segundo entregable.*

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 120.1 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 OECE. 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 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 OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:
<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-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 OECE.

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 OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE 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°002-2024-OSCE/SGE)

En el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes, 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 OECE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

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 incurso 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 incurso 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.
- (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 (OECE, 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 conciliación.

21. GARANTÍAS:

No corresponde

22. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la suscripción de este contrato y/o notificación de la presente orden de servicio, 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 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 contratación¹ 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 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 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 cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato².

23. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO:

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

24. 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.

25. ANEXOS:

No aplica

Firma y Sello

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

**Responsable del
Área Usuaría**