



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

TÉRMINOS DE REFERENCIA – 772024 ¹

1. Denominación de la contratación:

Servicio para la atención de los tickets de requerimientos e incidentes generados en la mesa de servicio de SERVIR

2. Área usuaria que requiere el servicio

Sub Jefatura de Tecnologías de la Información.

3. Finalidad Pública.

La Sub Jefatura de Tecnologías de Información se encargada de brindar el soporte técnico a los usuarios de las diferentes órganos y unidades orgánicas de SERVIR, por lo cual, se requiere de un servicio que se encarga de realizar el registro y atención de requerimientos e incidentes en la mesa de servicio con la que cuenta la entidad, con la finalidad de realizar asistencia técnica oportuna a los usuarios de SERVIR, permitiéndoles desarrollar sus actividades de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, cuenta con un software de mesa de servicios mediante la cual los usuarios de las diferentes sedes de la entidad, registran los requerimientos e incidentes informáticos, por lo cual, es necesario contar con un servicio que se encargue de registrar, asignar y atender los registros realizado por los usuarios en dicha herramienta.

5. Objetivo de la contratación:

5.1 Objetivo General:

Contar con un profesional en tecnologías de la información para brindar el “Servicio para la atención de los tickets de requerimientos e incidentes generados en la mesa de servicio de SERVIR”.

5.2 Objetivos Específicos:

- Registrar los tickets para incidencias o requerimientos en la herramienta de mesa de servicios de SERVIR.
- Seguimiento a los tickets generados en la herramienta de la mesa de servicios para las incidencias o requerimientos.
- Realizar soporte técnico de primer nivel para las incidencias y requerimientos.
- Asignar los tickets generados en el software de mesa de servicio al soporte técnico de segundo nivel

¹Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, Artículo 5 Principios Rectores de la Contratación, literal C) **Valor por dinero:** las entidades contratantes maximizan el valor de lo que obtienen en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía, lo cual implica que se contrate a quien asegure el cumplimiento de la finalidad pública de la contratación, considerando la calidad, la sostenibilidad de la oferta y la evaluación de los costos y plazos, entre otros aspectos vinculados a la naturaleza de lo que se contrate, y que no procure únicamente el menor precio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

6. Actividad del POI

C0031 - 4.4.3 ATENCIÓN OPORTUNA DE REQUERIMIENTOS PARA EL APOYO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS - SJTI

7. Alcance y Descripción del Servicio

Servicio técnico en tecnologías de la información para efectuar el “Servicio para la atención de los tickets de requerimientos e incidentes generados en la mesa de servicio de SERVIR” para los usuarios de la entidad.

7.1 Actividades

- Registrar los tickets para incidencias o requerimientos en la herramienta de mesa de servicios de SERVIR.
- Seguimiento a los tickets generados en la herramienta de la mesa de servicios para las incidencias o requerimientos.
- Realizar soporte técnico de primer nivel para las incidencias y requerimientos.
- Reasignar los tickets generados en el software de mesa de servicio al soporte técnico de segundo nivel.
- Generar reportes de la herramienta de mesa de servicio de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
- Configurar el acceso a la red privada virtual (VPN) de acuerdo a los requerimientos recibidos por la mesa de servicios.
- Realizar la instalación de certificados digitales RENIEC y/o firmas digitales en los equipos de los usuarios de la entidad de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
- Configurar el componente del Sistema de Gestión Documental en equipos de los usuarios de SERVIR, de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
- Configurar acceso a las carpetas compartidas de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
- Configurar las cuentas de correo institucional de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
- Monitorear el cumplimiento de los SLA configurados en el software de la mesa de servicios para las incidencias y requerimientos.

7.2 Requisitos para la contratación

Perfil del proveedor:

- ✓ Personal natural
- ✓ RUC Vigente.
- ✓ Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (De corresponder).
- ✓ No estar imposibilitado 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. (Para personas naturales).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Perfil del personal:

Formación académica:

- ✓ Título Técnico en Sistemas y/o Computación e Informática y/o Electrónica y/o Industrial y/o Redes o Telecomunicaciones.

Acreditación:

La formación académica será acreditada mediante copia simple del título técnico.

Experiencia:

Experiencia laboral general:

Experiencia general mínima de dos (2) años en el Sector Público y/o Privado.

Experiencia laboral específica:

Experiencia laboral específica mínima de un (1) año realizando actividades relacionadas con mesa de ayuda (help desk) y/o computación personal y/o herramientas de atención remota y/u operación de computadoras.

Acreditación:

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.

Capacitación:

- ✓ Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información ITIL, mínimo de 24 horas.

Acreditación

Copia simple de constancias o certificados o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre lo requerido.

7.3 Lugar y plazo de prestación del servicio:

Lugar:

La prestación del servicio se realizará de manera presencial en las sedes de SERVIR, ubicadas en:

Sede	Dirección	Distrito	Provincia	Departamento
Zela (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo)	Psje. Francisco de Zela 150 Piso 10	Jesús María	Lima	Lima
Escuela Nacional de Administración Pública	Av. Cuba 699	Jesús María		
Tribunal del Servicio Civil	Jirón Mariscal Miller 1157	Jesús María		
Av. Arequipa	Av. Arequipa N° 934	Cercado de Lima		



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Plazo:

La ejecución se realizará en un plazo de hasta noventa (90) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

7.4 Entregables (Resultados esperados):

- **Primer Entregable:** 1er Informe técnico y debe contener:
 - Reporte de las configuraciones de acceso a la red privada virtual (VPN) de acuerdo a los requerimientos recibidos por la mesa de servicios.
 - Reporte de las configuraciones de acceso a las carpetas compartidas solicitadas por los usuarios de SERVIR.
 - Reporte de las configuraciones del componente del Sistema de Gestión Documental en equipos de los usuarios de SERVIR, de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
 - Actualización del inventario de software, proporcionado por la SJTI.
 - Reporte de la mesa de servicios que debe contener:
 - ✓ Tickets registrados.
 - ✓ Atenciones realizadas.

En un plazo de hasta treinta (30) días calendarios contados a partir día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

- **Segundo Entregable:** 2do Informe técnico y debe contener:
 - Reporte de la instalación de certificados digitales RENIEC y/o firmas digitales en los equipos de los usuarios de la entidad de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
 - Reporte de las configuraciones de acceso a la red privada virtual (VPN) de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
 - Reporte de las configuraciones del componente del Sistema de Gestión Documental en equipos de los usuarios de SERVIR, de a lo solicitado por la SJTI.
 - Actualización del inventario de software, proporcionado por la SJTI.
 - Reporte de la mesa de servicios que debe contener:
 - ✓ Tickets registrados.
 - ✓ Atenciones realizadas.

En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del primer entregable o desde el día siguiente de cumplido el plazo para la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.

- **Tercer Entregable:** 3er Informe técnico y debe contener:
 - Reporte de las configuraciones de acceso a las cuentas de correo institucional de acuerdo a lo solicitado por la SJTI.
 - Reporte del soporte técnico de primer nivel para las incidencias y requerimientos realizados.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

- Reporte de las configuraciones de acceso a las carpetas compartidas solicitadas por los usuarios de SERVIR.
- Actualización del inventario de software, proporcionado por la SJTI.
- Reporte de la mesa de servicios que debe contener:
 - ✓ Tickets registrados.
 - ✓ Atenciones realizadas.

En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del segundo entregable o desde el día siguiente de cumplido el plazo para la presentación del segundo entregable, 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.
- Teléfono.
- Dirección.

7.5 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

7.6 Confidencialidad

A la suscripción del contrato del servicio o a la recepción de la orden de servicio el CONTRATISTA queda obligado a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

En tal sentido, el contratista 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.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Área que coordinara con el contratista:** La Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área responsable de la medida de control:** La Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área que brindará la conformidad:** La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

9. Modalidad de pago

La modalidad será a suma alzada, el pago se realizará previa conformidad del servicio a cargo de la Sub Jefatura de Tecnologías de la Información de la OGAF, y se realizará en tres (3) armadas, distribuidas de la siguiente manera:

Entregable	Porcentaje del monto contractual
Primer Entregable	33 %
Segundo Entregable	33 %
Tercer Entregable	34 %

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

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

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.

11. Otras penalidades:

NO APLICA, debido a la naturaleza de la contratación.

12. Garantías

NO APLICA, debido a la naturaleza de la contratación.

13. 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 34 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

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 contrato². Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

14. 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.

15. 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.

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

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

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 PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

16. 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.

17. Responsabilidad por Vicios Ocultos:

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

18. Normativa específica:

NO APLICA, debido a la naturaleza de la contratación

19. 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 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.servir.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

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.