

TERMINO DE REFERENCIA N° TDR-010680-2025-MIDAGRI-AGROMERCADO/GG-ACGD

1. ÁREA USUARIA

TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el Servicio de Soporte y fortalecimiento a la gestión de documentación, para la gestión documental institucional

3. FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tiene como finalidad contribuir a la mejora continua de la gestión documental institucional, a través del fortalecimiento del uso adecuado, eficiente y seguro del Sistema de Gestión Documental (SIGGED) y la Mesa de Partes Digital. Ello en el marco de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital, y las disposiciones establecidas en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI y su modificatoria, la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 003-2018-PCM/SEGDI. Mediante esta contratación se busca brindar soporte técnico y funcional a los usuarios, gestionar incidencias, realizar seguimiento a los procesos documentales y desarrollar materiales que promuevan la capacitación y autoformación, asegurando así la trazabilidad, y eficiencia en la gestión de documentos digitales, en concordancia con los principios del Gobierno Digital y la transformación digital del Estado.

4. ACTIVIDADES

El/la proveedor/a deberá realizar las siguientes actividades:

1. Brindar soporte técnico y funcional a usuarios del Sistema de Gestión Documental y la Mesa de Partes Digital
 - Atender y orientar de manera oportuna a los usuarios internos y externos del Sistema de Gestión Documental, así como de la Mesa de Partes Digital.
 - Resolver consultas técnicas y funcionales sobre el uso del sistema, promoviendo su adecuada utilización.
2. Registrar y gestionar incidencias en el Sistema de Mesa de Ayuda
 - Registrar de forma sistemática los casos, solicitudes e incidencias reportadas por los usuarios.
 - Clasificar, escalar y dar seguimiento a los tickets hasta su resolución, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
3. Administrar cuentas de usuario del Sistema de Gestión Documental
 - Gestionar la creación, modificación y baja de cuentas de usuario conforme a los procedimientos internos.
 - Activar y desactivar cuentas o modificar roles y perfiles de acceso, según autorizaciones correspondientes.
4. Elaborar y actualizar contenidos de autoayuda
 - Diseñar y mantener actualizados manuales, guías, tutoriales y otros materiales de autoformación (en formatos PDF, video u otros), orientados a resolver las consultas frecuentes registradas en el Sistema de Mesa de Ayuda.
5. Elaborar reportes e informes estadísticos del Sistema de Gestión Documental
 - Generar reportes periódicos que contengan métricas de uso del sistema, segmentadas por usuario, oficina u otras variables relevantes.
 - Realizar análisis estadísticos que contribuyan a la mejora continua del sistema y la toma de decisiones institucionales.
6. Hacer seguimiento a la gestión documental pendiente

- Identificar cuellos de botella y alertar oportunamente a las áreas responsables.
- Elaborar y remitir informes mensuales con el detalle de los documentos pendientes de atención, desagregado por oficina.

7. Gestionar las plantillas documentarias del Sistema de Gestión Documental

- Crear, modificar, activar o desactivar plantillas documentarias de acuerdo con las necesidades de las áreas usuarias y los procedimientos internos establecidos.

5. ENTREGABLES

Nº	ENTREGABLE
1	PRIMER ENTREGABLE: Informe detallado que sustente las actividades realizadas en el marco del Ítem 4, desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio, hasta veintinueve (29) días calendario.
2	SEGUNDO ENTREGABLE: Informe detallado que sustente las actividades realizadas en el marco del Ítem 4, desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio, hasta cincuenta y ocho (58) días calendario.
3	TERCER ENTREGABLE: Informe detallado que sustente las actividades realizadas en el marco del Ítem 4, desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio, hasta ochenta y siete (87) días calendario.
4	CUARTO ENTREGABLE: Informe detallado que sustente las actividades realizadas en el marco del Ítem 4, desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio, hasta ciento quince (115) días calendario.

6. PLAZO DE EJECUCION

A partir del día siguiente de notificada la orden de servicio hasta ciento quince (115) días calendario.

7. LUGAR DE LA PRESTACIÓN / EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Sede Central AGROMERCADO / Av. General Trinidad Moran 955-971- Lince-Lima-Lima-Perú

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Formación Académica:

Título profesional universitario en Archivística, Bibliotecología, Administración, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ciencias de la Comunicación, Historia o carreras afines al objeto de la convocatoria.

Cursos y/o certificados en habilidades blandas

Experiencia general en el sector público y/o privado (03) años

Experiencia específica manejando sistemas de gestión documental (01) año

Otros:

Tener Registro Único de Contribuyente Habilitado.

Tener Código de Cuenta Interbancario (CCI).

Contar y estar habilitado en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).

No estar impedido/a de contrarar con el Estado.

Toda comunicación con la entidad es a través de la mesa de partes virtual con el CUT correspondiente de su notificación a la página <https://sisged.agromercado.gob.pe/mpd>

9. MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES REQUERIDOS PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO

No aplica

10. RECURSOS Y FACILIDADES PROVISTAS POR LA ENTIDAD

No aplica

11. PRECIO / CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo al mercado

12. MODALIDAD DE PAGO

El pago se realizará en cuatro (04) armadas de importes iguales, en moneda nacional, con depósito en cuenta interbancaria (CCI), previa presentación del documento solicitado en los entregables y la conformidad correspondiente.

13. PENALIDADES

Penalidad por Mora: En ese caso incluye lo siguiente:

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto de la Orden, se aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día del retraso, calculado de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad Diaria = $0.10 \times \text{Monto}$

F x Plazo en Días

Donde F tendrá los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, $F=0.40$
- Para plazos mayores a sesenta (60) días, $F=0.25$

Tanto el monto como el plazo, se refieren según corresponda, a la Orden, o en caso éste involucre obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia del retraso.

14. RESPONSABLE DE DAR LA CONFORMIDAD

A cargo de la Gerencia General, previo informe técnico favorable y V°B° de la encargada de las Funciones de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

15. MODIFICACIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente el orden y/o contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas, por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la orden o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden que no sea imputable a alguna de las partes o por mutuo acuerdo de las partes, siendo necesario para este último el visto bueno (V°B°) del área usuaria. 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.

16. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver la orden por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la orden o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden que no sea imputable a alguna de las partes o por mutuo acuerdo de las partes, siendo necesario para este último el visto bueno (V°B°) del área usuaria. 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. DECLARACIÓN

Para efectos de la presente contratación, se deja en constancia de lo siguiente:

- Los servicios requeridos no pueden ser prestados por el personal de la entidad.
- Los servicios tienen carácter temporal o eventual (no permanente).

18. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El proveedor del servicio debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 y su Reglamento para la atención del presente requerimiento, de ser el caso.

19. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El proveedor del servicio y la entidad declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales que podrían contener datos sensibles que pueda producirse entre las partes, en el marco del cumplimiento de la prestación serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso de que el proveedor del servicio transfiera a la entidad datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros en el marco de la ejecución de la prestación, el proveedor del servicio declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales.

El proveedor del servicio, en el marco del cumplimiento de la prestación, podrá proporcionar a la entidad los datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para el tratamiento de los mismos, sin que ello implique la transferencia de los mencionados datos, asumiendo la entidad la condición de encargada del tratamiento de los datos personales proporcionados por el proveedor.

La entidad declara que los datos personales proporcionados al proveedor, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

De la misma manera, en caso que la entidad proporcione datos personales o éstos deban ser recopilados o generados por el proveedor, en el marco del cumplimiento de la prestación, el proveedor del servicio declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas que lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o por el Poder Judicial cuando sea solicitado mediante orden judicial correspondiente, debiéndose notificar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el proveedor de servicio se compromete a que los datos personales proporcionados por la entidad serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, en seguimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso que la entidad y/o proveedor del servicio asuman la condición de encargados del tratamiento de datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

La entidad y el proveedor del servicio declaran tener conocimiento y adherirse a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

20. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL PROVEEDOR, declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Publicas, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

El/la proveedor/a acepta expresamente que él/ella, su(s) socio(s)a(s), o su(s) representantes(s) no llevará(n) a cabo acciones que están prohibidas por las leyes y otras normas de anticorrupción, así también se obliga(n) a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario(a) o empleado/a gubernamental o cualquier tercero/a relacionado/a con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna. Asimismo, el/la proveedor/a acepta conducirse, durante la ejecución de la prestación con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente, o a través de sus socios(as), accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios(as), asesores/as y personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo N°30 de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Publicas. El/la proveedor/a, socios/as, o su(s) representante(s) se compromete(n) a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; además, de adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas. El incumplimiento de las mencionadas cláusulas, durante la ejecución contractual, da derecho a que esta entidad resuelva automáticamente el contrato contenido en una orden de compra u orden de servicio y de pleno derecho, bastando la sola comunicación a el/la proveedor/a, o su(s) representante(s) informando el hecho y que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

21. DISPOSICIONES FINALES

En caso de presentarse aspectos no contemplados en los presentes términos de referencia, se aplicará de manera supletoria el Código Civil, así también como las normas y las leyes pertinentes que puedan ser aplicables.

22. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad del proveedor por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados es de un (1) año contado a partir de la última conformidad otorgada.

23. TIPO DE INVITACIÓN

ABIERTA

24. JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE INVITACIÓN

25. CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

26. DESCRIPCIÓN CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

27. GARANTÍAS

NO APLICA

28. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes. Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en los artículos N°76 y N°77 de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Publicas. El arbitraje será institucional y resuelto por Árbitro Único. LA ENTIDAD

señala las instituciones arbitrales siguientes: 1. Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima. 2. Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 3. Cámara de Comercio Americana del Perú - AmCham Perú

29. GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgo de acuerdo con lo establecido en presente contrato, 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 de la contratación. Contratación de servicios: Al igual que en la compra de bienes, se podrían dar comportamientos irregulares como: (i) Favorecimiento indebido, (ii) Acceso a ventajas indebidas y (iii) Conflicto de intereses. (De corresponder el área usuaria, lo detallara en el numeral 4)

30. CLAÚSULA 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