

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional
del Servicio CivilOficina 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 — 182025

1. Objeto contractual

Servicio de sistematización y análisis de información para la atención de requerimientos e incidencias para el mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico para los Sistemas Informáticos en Producción y Mantenimiento evolutivo para los Sistemas Mesa de Partes Digital (MPD - L063) y Sistema de Gestión Documental (SGD - L051).

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

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

3. Finalidad Pública

Mejorar la funcionalidad de los sistemas de información, asegurando la correcta operatividad y calidad de los sistemas informáticos de SERVIR, con la finalidad de asegurar la continuidad de las actividades de los usuarios y que conlleven a cumplir los objetivos institucionales.

4. Antecedentes

Mediante Decreto Legislativo N° 1023 se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como un organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del Servicio Civil; y cuenta con la Oficina General de Administración y Finanzas como órgano de apoyo encargado de la administración de los recursos materiales, financieros, la contabilidad, las adquisiciones, la administración documentaria y el archivo central. Asimismo, coadyuva al fortalecimiento de la organización mediante la adecuada gestión de tecnologías de la información y de los recursos informáticos.

En ese sentido, la Subjefatura de Tecnologías de la Información forma parte y contribuye al desenvolvimiento de este órgano de apoyo, y se encarga de asegurar la operatividad de todos los sistemas de información con los que cuenta SERVIR, por lo que es necesario contar con un "Servicio de sistematización y análisis de información para la atención de requerimientos e incidencias para el mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico para los Sistemas Informáticos en Producción y Mantenimiento evolutivo para los Sistemas Mesa de Partes Digital (MPD - L063) y Sistema de Gestión Documental (SGD - L051)".

5. Objetivos de la Contratación

5.1. Objetivo General:

Desarrollar e implementar los requerimientos del área usuaria asegurando la correcta operatividad de los sistemas informáticos, con la finalidad de asegurar la continuidad de las actividades de los usuarios y que conlleven a cumplir los objetivos institucionales

5.2. Objetivo Específico:

- Desarrollar e implementar los requerimientos del área usuaria generados por el uso de los sistemas de información.
- Realizar la documentación técnica de los desarrollos de los requerimientos para los pases de UAT y/o Producción.

6. Actividad del POI

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



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"

7. Alcance y Descripción del servicio

El servicio brindado cubrirá tanto el mantenimiento como la atención de incidencias para los sistemas informáticos que el gestor de proyectos designe, incluidos los sistemas en producción y los desarrollos relacionados con los requerimientos especificados. Las actividades por realizar incluyen lo siguiente:

7.1. Actividades

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

- **Requerimientos de desarrollo y mejoras:**

Desarrollar e implementación de nuevas funcionalidades y mejoras, tales como:

- **REQ.38 – Ampliación del Alcance - Proceso de Acuse de Notificación en el Sistema de Gestión Documental:** Se ampliará el alcance del proceso de acuse de notificación para que, en caso de que el documento NO provenga de la Mesa de Partes Digital (MPD), el sistema utilice el correo electrónico de la carta u oficio enviado a mensajería. Esto permitirá una distribución correcta de las notificaciones y EVITARÁ que todos los documentos sean enviados a un solo correo.
- **REQ.37 – Cambios de Encargaturas en el Sistema de Gestión Documental:** Creación de un método para programar las fechas de cambio de encargatura automática a los comités/dependencia del SGD. Esta opción será, opcional.
- **REQ.34 – Baja de Locador y/o Servidor en el Sistema de Gestión Documental:** Creación un método para programar las fechas de baja automática a los usuarios SGD. Esta opción será, opcional.

- **Pruebas y validación:**

Realización de pruebas de funcionalidad (incluyendo pruebas UAT) para asegurar que los desarrollos y mejoras solicitadas sean operativos y cumplan con los requerimientos establecidos.

- **Documentación técnica:**

Elaboración de la documentación necesaria para cada fase del proyecto, incluida la documentación de los desarrollos realizados y su implementación, conforme al ciclo de vida del software de la SJTI.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO:

- **Atención de incidencias:**

Soporte para la resolución de incidencias en los sistemas en producción que el gestor de proyectos designe, asegurando la correcta operación de los sistemas informáticos.

Implementación de actualizaciones y mejoras en los sistemas, con la entrega de informes que describan las actividades realizadas.

- **Asistencia técnica continua:**

Asesoramiento y asistencia técnica relacionada con los sistemas informáticos, orientada a resolver problemas, dudas y facilitar la utilización efectiva de los mismos.



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"

7.2. Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- 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

| | |
|--|---|
| Formación Académica: | Grado de Bachiller o Título Técnico en Ingeniería de Sistemas y/o Computación e Informática y/o Electrónica y/o Industrial y/o Redes y/o Telecomunicaciones. <u>Acreditación:</u> Copia simple de constancia de bachiller o título técnico. |
| Experiencia: | Experiencia Laboral Específica: Mínimo dos (2) años realizando actividades relacionadas con análisis, soporte o desarrollo de software. Acreditación: Copia simple de la constancia, certificados, contratos u órdenes de servicio con su respectiva conformidad o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestra la experiencia requerida |
| Capacitación y/o entrenamiento: | Capacitación y/o entrenamiento <ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos. Con 24 horas académicas o lectivas. • Curso o certificación de SCRUM. Con 21 horas académicas o lectivas. • Curso de Lenguaje de programación o Modelamiento de datos. Con 48 horas académicas o lectivas. Acreditación: Copia simple de constancias o certificados o cualquier otra documentación. |

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.



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"

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 hasta 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>Primer Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none">• REQ.38 – Ampliación del Alcance - Proceso de Acuse de Notificación en el Sistema de Gestión Documental: Se ampliará el alcance del proceso de acuse de notificación para que, en caso de que el documento NO provenga de la Mesa de Partes Digital (MPD), el sistema utilice el correo electrónico de la carta u oficio enviado a mensajería. Esto permitirá una distribución correcta de las notificaciones y EVITARÁ que todos los documentos sean enviados a un solo correo.• Atención de soporte y mantenimiento preventivo de los sistemas informáticos que el gestor de proyectos designe (al menos 1 sistema de los aplicativos que se encuentren en producción), incluye la resolución de incidencias o la implementación de actualizaciones con un informe sobre las actividades realizadas. | De hasta treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente recepcionado la orden de servicio. |



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

| | | |
|---------------------------|---|--|
| <p>Segundo entregable</p> | <p>Segundo Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • REQ.37 – Cambios de Encargaturas en el Sistema de Gestión Documental: Creación de un método para programar las fechas de cambio de encargatura automática a los comités/dependencia del SGD. Esta opción será, opcional. • Atención de soporte y mantenimiento preventivo de los sistemas informáticos que el gestor de proyectos designe (al menos 1 sistema de los aplicativos que se encuentren en producción), incluye la resolución de incidencias o la implementación de actualizaciones con un informe sobre las actividades realizadas. | <p>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.</p> |
| <p>Tercer entregable</p> | <p>Tercer Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • REQ.34 – Baja de Locador y/o Servidor en el Sistema de Gestión Documental: Creación un método para programar las fechas de baja automática a los usuarios SGD. Esta opción será, opcional. • Atención de soporte y mantenimiento preventivo de los sistemas informáticos que el gestor de proyectos designe (al menos 1 sistema de los aplicativos que se encuentren en producción), incluye la resolución de incidencias o la implementación de actualizaciones con un informe sobre las actividades realizadas. | <p>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.</p> |

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.



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"

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, 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.

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. Modalidad de pago

El pago corresponde a la modalidad de Suma Alzada y 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. |



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"

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.

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

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 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.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional
del Servicio CivilOficina 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"

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 por el área usuaria.

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 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".



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"

- 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, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

19. 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.