

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría especializada para la implementación de modelo de atención de Mesa de Ayuda Uicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1, para el SIAF RP”

1. **Proyecto:** “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital”.
2. **Contrato de Préstamo:** N° 5301/OC-PE.
3. **Unidad Ejecutora:** Oficina General de Inversiones y Proyectos (OGIP).
4. **Coordinación Técnica:** Unidad Coordinadora del Proyecto (UCP).
5. **Componente:** Componente 2: Mejora de las competencias de los Recursos Humanos de la AFSP.
6. **Acción 2.1:** Implementación de un programa de asistencia técnica para la implantación de los nuevos procesos y sistemas en las UE.
7. **Actividad 2.1.1:** Contratación de Equipos de Asistencia Técnica a Unidades Ejecutoras a nivel nacional.
8. **Tarea 2.1.1.1:** Modelo de Atención de Mesa de Ayuda Uicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1.
9. **Tipos de consultoría:** Selección de Firma Consultora.
10. **Plazo de Ejecución:** Hasta 120 días calendarios.
11. **Responsable de la Supervisión:** La coordinación y supervisión se encuentran descritos en el acápite XV.

I. DENOMINACIÓN

Consultoría especializada para la “Implementación de modelo de atención de Mesa de Ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1, para el SIAF RP”, en el alcance del Proyecto “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital”.

II. FINALIDAD PÚBLICA

Permitir la implementación del SIAF-RP, la cual contribuirá a mejorar los servicios públicos brindados a la población, mejorar el uso de recursos públicos, mejorar la oportunidad en la toma de decisiones y una mayor transparencia en el uso de recursos públicos.

III. ANTECEDENTES

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) ha iniciado un proceso de modernización y fortalecimiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) sobre la base del Decreto Legislativo N° 1436, Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Público, publicado el 16 de setiembre de 2018, el cual tiene como objetivo la articulación e integración de procesos entre los sistemas integrantes de la AFSP y sus respectivos órganos rectores, a fin de garantizar una gestión más integral de la Hacienda Pública a través de una gestión sistémica de las finanzas públicas.

El decreto legislativo señalado instruye la integración de procesos de manera que estos se ejecuten considerando que los insumos y productos resultantes deben ser obtenidos articuladamente entre cada uno de los integrantes de la AFSP. Asimismo, incorpora principios y lineamientos orientados a la modernización de la AFSP, tales como la adecuación de su correspondiente cobertura institucional, la multianualidad, la fungibilidad, la gestión integrada de activos y pasivos financieros del Estado, la contabilidad de los hechos económicos, financieros y patrimoniales del Sector Público, en armonía con la normativa contable internacional vigente. Esta norma también contempla la vinculación de los principales instrumentos del planeamiento estratégico del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y de la política económica con la AFSP a través de una integración extrasistémica¹, la cual se refiere a la vinculación de la AFSP con los planes y/o políticas nacionales, sectoriales e institucionales de corto, mediano y largo plazo, y las previsiones del Marco Macroeconómico Multianual.

El citado decreto legislativo también ordena el uso obligatorio, por todas las entidades del Sector Público, del sistema informático denominado Sistema Integrado de Administración Financiera de los Recursos Públicos (SIAF-RP), el cual brindará soporte a todos los procesos y procedimientos de la AFSP conforme lo determine cada uno de sus integrantes, y debe garantizar la integración de la información que administra.

¹ Una medida vinculada con la integración del SIAF-RP y el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico ha sido incluida en la Tercera Disposición Complementaria Final del Proyecto de Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2023, la cual autoriza al Ministerio de Economía y Finanzas a recibir y administrar, mediante convenio, los activos vinculados con sistemas o aplicativos informáticos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.

² El Modelo Conceptual del SIAF-RP fue incluido como anexo N° 06 del estudio de preinversión del Proyecto.

El Modelo Conceptual del SIAF-RP², fue aprobado por el Comité de Coordinación de la AFSP el 27 de abril del 2021, conforme al cual, la característica más importante del SIAF-RP, será la integración entre los sistemas nacionales de Presupuesto, Inversión, Tesorería, Contabilidad, Endeudamiento Público, Abastecimiento y la Gestión Fiscal de Recursos Humanos, mediante los tres macroprocesos de la AFSP regulados por el Decreto Legislativo N 1436.

Posteriormente, el 18 de junio del 2021 la Unidad Formuladora del Despacho Viceministerial de Hacienda del MEF, declara la viabilidad del Proyecto de Inversión: “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital” (En adelante el Proyecto), con código único 2522012, cuyo objetivo central es incrementar la calidad de los servicios de información para la gestión de la AFSP.

Mediante Decreto Supremo N° 191-2021-EF, publicado el 22 de julio del 2021, el Gobierno Peruano aprobó la operación de endeudamiento con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) destinado a financiar parcialmente la ejecución del Proyecto³. Posteriormente, con fecha 26 de julio del 2021, la República del Perú y el BID suscribieron el Contrato de Préstamo N° 5301/OC-PE, el cual establece los términos y condiciones en que el BID otorga el mencionado préstamo y coopera en la ejecución del Proyecto. Según lo estipulado en este contrato, el organismo ejecutor del Proyecto es el MEF a través de la Oficina de General de Inversiones y Proyectos (OGIP), en estrecha coordinación con la Unidad Coordinadora del Proyecto (UCP), adscrita al Despacho Viceministerial de Hacienda y creada a los efectos de la ejecución del Proyecto. La OGIP es responsable de la gestión fiduciaria y la UCP es responsable de la gestión técnica del Proyecto.

En el Proyecto, establece su accionar en el D.L. 1436, y respecto a su implantación, señala que este se efectuará en etapas debido a la complejidad del sistema, y también porque el desarrollo informático, generalmente se realiza en forma modular, es decir por niveles de procesos y sus respectivos procedimientos.

En ese sentido, la UCP ha elaborado un diagnóstico respecto a la atención de incidencias del SIAF, SIGA y otros sistemas que soporten la AFSP que deben contar con trazabilidad en la gestión de sus incidentes⁴ para una adecuada atención de los mismos.

En ese sentido, en el marco de los resultados obtenidos en el diagnóstico, corresponde realizar la contratación de una persona natural y/o jurídica para la implementación de la herramienta de gestión de servicios y de los flujos de servicio priorizados y considerados como primer orden de prelación en el diagnóstico realizado por la UCP, en un componente de software de código abierto para la gestión de servicios basado en las buenas prácticas de ITIL.

IV. OBJETIVO

- **Objetivo General:**

³ El costo de inversión del Proyecto es US\$92,5 millones, que es financiado con una operación de endeudamiento concertada con el BID de hasta de US\$74,0 millones y con el aporte local de US\$ 18,5 millones.

⁴ Según Contrato N° 059-0-5301 firmado el 17.03.2023

Realizar la “Implementación de modelo de atención de Mesa de Ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1, para el SIAF RP”, en el alcance del Proyecto “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital”.

▪ **Objetivo Específico:**

Realizar la implementación un modelo de atención de Mesa de Ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1, para el SIAF RP, en el alcance del Proyecto “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital”, considerando tres componentes como parte del modelo mencionado: i). Solución tecnológica, ii). implementación de flujos de atención, iii) capacitación a operadores de la AFSP del MEF y de OGTI.

V. JUSTIFICACIÓN DE LA CONSULTORÍA

Según el diagnóstico realizado por la UCP, ha encontrado que cada Dirección General ha venido desarrollando soluciones de recepción, gestión, y atención de consultas e incidencias funcionales generadas en el proceso de interacción entre los entes rectores y las Unidades Ejecutoras sin una planificación, y en función a las prioridades del momento, asimismo estas atenciones generalmente se realizan a través de correo electrónico y por teléfono, y respecto al seguimiento de la atención de las consultas e incidencias se realiza a través de formatos Excel.

Por otro lado, la Oficina General de Tecnologías de la Información en la actualidad cuenta con un sistema de atención para el SIAF y el SIGA, sin embargo, esta atiende las incidencias de índole tecnológico, no existiendo a la fecha un modelo Unicanal que articule las atenciones tecnológicas y de negocio (Sistemas Nacionales de la AFSP), bajo un mismo enfoque sistémico de atención de incidencias.

En la actualidad las atenciones de incidencias relacionado a consultas respecto a operaciones de negocio (Sistemas Nacionales de la AFSP), se atienden por distintos medios o canales de comunicación, haciendo uso de archivos en formato Excel, imposibilitando una atención sistémica en las atenciones, evidenciar a través de reportadores de gestión, el tipo y nivel de incidencias entre otros, para reforzar la Asistencia Técnica respecto a las funcionalidades de las operaciones de los Sistemas Nacionales de la AFSP. Las incidencias actualmente, son atendidas por los implantadores y especialistas CONECTAMEF bajo el esquema que se menciona en el presente párrafo.

En ese sentido, la finalidad de la implementación un modelo de atención de Mesa de Ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1 para el SIAF RP”, en el alcance del Proyecto “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital”, deberá considerar tres componentes de acción que permita una sistemática estructurada en la atención de incidencias, brindando una correcta asistencia técnica a los usuarios que requieran atención, con flujos de atención debidamente establecidos, y capacitando al operador que hará uso de la herramienta (tecnología y operador de negocio); lo expuesto permitirá la sistematización de la información, para ello se debe tener presente dentro de este modelo de atención los componentes: i). Solución

tecnológica, ii). implementación de flujos de atención, iii) capacitación a operadores de la AFSP del MEF y de OGTI.

VI. ALCANCE DEL TERMINO DE REFERENCIA

El alcance del servicio consiste en:

- Implementación un modelo de atención de Mesa de Ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1 para el SIAF RP”, en el alcance del Proyecto “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital”, considerando tres componentes como parte del modelo mencionado:
 - i). Solución tecnológica,
 - ii). implementación de flujos de atención,
 - iii) capacitación a operadores de la AFSP del MEF y de OGTI.

- Para la implementación del modelo de atención de mesa de ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica, se toma como aplicativos prioritizados para la atención de solicitudes, requerimientos y/o consultas los aplicativos que se mencionan en el Diagnóstico realizado por la UCP con cada Dirección General de la AFSP, según el siguiente detalle:

Tabla 1: Aplicativos prioritizados

Dirección General	Aplicativos
Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos (DGGFRH)	Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público (AIRHSP) (*)
Dirección General de Abastecimiento (DGA)	Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA MEF)
Dirección General de Abastecimiento (DGA)	Módulo de Bienes Muebles del Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales - SINABIP
Dirección General de Tesoro Público (DGTP)	MIF-Módulo de Instrumentos Financieros
Dirección General de Presupuesto Público (DGPP)	SIAF-Módulo de Programación Multianual - Programación de Gastos
Dirección General de Presupuesto Público (DGPP)	SIAF-Módulo de Programación Multianual Estimación de Ingresos
Dirección General de Presupuesto Público (DGPP)	Aplicativo de Demandas Adicionales
Dirección General de Presupuesto Público (DGPP)	Sistema de Gestión Presupuestal (SGP)
Dirección General de Presupuesto Público (DGPP)	Sistema de Gestión Presupuestal en Línea

(*) Dentro de la AIRHSP, se tiene los siguientes módulos: i) Módulo de Creación y Actualización de Registros (MCAR), ii) Módulo de Control de Pago de Planillas Integrado al AIRHSP (MCP Web), iii) Módulo de Registro de Negociación Colectiva, iv) Módulo de Solicitud a la Propuesta del Presupuesto Analítico del Personal (PAP)

Fuente: Diagnóstico de la UCP

Componentes para la “Implementación un modelo de atención de Mesa de Ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica – Fase 1 para el SIAF RP”:

i. Solución Tecnológica

➤ Sobre las características generales de la herramienta

- El Proveedor deberá realizar la implementación de la aplicación web en el sistema operativo RHEL, el cual será proporcionado por la OGTI - MEF.
- Debe personalizarse las imágenes y los colores de la herramienta con los colores institucionales del MEF.
- Debe configurarse el catálogo de servicios.
- Debe implementar 15 formularios de requerimientos de subcategoría, con campos personalizados, que permita anexar documentos a las solicitudes de atención.
- Desarrollar la integración del Sistema de Trámite Documentario con la plataforma tecnológica de mesa de servicio.
- La aplicación web debe validar la identidad de las personas mediante servicios consumidos del RENIEC.
- La aplicación web debe estar alineada a las prácticas de ITIL
- La aplicación web permitirá documentar los servicios de manera amigable al usuario, incluyendo textos enriquecidos y/o imágenes representativas que faciliten la consulta y comprensión de la información.
- Desde el portal de usuario podrán publicarse distintos links configurables, para acceder a otros sistemas web corporativos, o incluso a enlaces externos.
- Se debe proporcionar manuales, materiales audiovisuales, recursos digitales e instructivos del fabricante sobre el uso de la plataforma.
- Se deberá implementar y configurar los siguientes módulos
 - ✓ Gestión de la Configuración
 - ✓ Gestión de Requerimientos
 - ✓ Gestión de Incidentes
 - ✓ Gestión de Problemas (FAQs y Gestión de errores conocidos)
 - ✓ Gestión de Cambios
 - ✓ Gestión de Servicios
 - ✓ Administración de datos
 - ✓ Gestión de backups de la herramienta
- Se deberá proporcionar y configurar las siguientes extensiones:
 - ✓ Formularios de solicitud personalizados, para contar con los detalles suficientes para cumplir con las solicitudes.
 - ✓ Despacho automático de solicitudes generadas a un equipo
 - ✓ Vista de calendario
 - ✓ Jerarquía de ubicación
 - ✓ Manejo de stock
- El proveedor deberá brindar un soporte post despliegue de 150 horas, las cuales tendrán un plazo de consumo dentro de los 12 meses al despliegue.
- Realizar pruebas de usabilidad y testeo del sistema, además, se deben registrar los casos y analizar los resultados.

➤ Sobre la gestión de incidentes y solicitudes de servicios

- Dispondrá de la opción para tipificar las atenciones de distintos tipos, pudiendo servir dichos tipos.
- Las solicitudes generadas podrán priorizarse en base al impacto y urgencia de las mismas, teniendo una matriz de cálculo configurable.
- El sistema permitirá reclasificar las solicitudes y/o atenciones a lo largo de su ciclo de vida, dejando histórico de dicho cambio. Se permitirá al menos cambiar el tipo (incluso cambiando entre incidencias y solicitudes de servicios), categoría, impacto, urgencia y prioridad.
- El sistema permitirá configurar el envío periódico de correos recordatorios a los autorizadores que tienen solicitudes de atenciones pendientes de autorizar.
- Los cambios de estado en la incidencia o petición deberán ser notificados de manera automática por la plataforma tecnológica vía correo electrónico, dirigido tanto a los usuarios finales como a los técnicos de soporte.
- El sistema admitirá el alta de nuevas solicitudes realizadas directamente por los usuarios a través de un portal.
- El sistema permitirá notificar a los técnicos asignados a las solicitudes cuando existan registros en la bandeja de entrada que hayan excedido un umbral de tiempo configurable sin haber sido atendidos.
- El técnico de soporte asignado a las atenciones de solicitudes tendrá acceso a las FAQs documentadas en la base de datos de conocimiento, si estuviese disponible; asimismo, podrá crear nuevas entradas de conocimiento para atenciones futuras (lecciones aprendidas).
- El sistema debe permitir que las solicitudes de atención puedan relacionarse con al menos los siguientes elementos: Otras solicitudes de atención de incidencias o solicitudes de servicios, problemas o errores conocidos, tópicos de conocimientos.
- El sistema debe listar el catálogo de servicios sobre el cual se pueden realizar registros de solicitud y/o atenciones de incidencias u otros relacionados.
- La plataforma permitirá el acceso a las FAQs documentadas en la base de conocimientos.
- El sistema deberá contar con distintos grupos y niveles de soporte, admitiendo rechazar cambios que no se admitan a trámite o hayan sido registrados de manera duplicada.
- La plataforma debe permitir configurar una agrupación lógica de servicios, diferenciando servicios de negocio frente a servicios técnicos.
- El usuario podrá realizar comentarios adicionales a sus incidencias o solicitudes de servicios en cualquier momento del ciclo de vida del registro, utilizando para ello únicamente el portal de usuarios.
- Los usuarios supervisores deberán tener la opción de visualizar las incidencias y solicitudes de servicios de los cuales son responsables (por tipo, categoría, localización, prioridad, cliente, etc.).
- Deberá contar con un reporteador que permita configurar los criterios de búsqueda.

- Debe permitir la implementación de un árbol de ubicación de los equipos.
 - Sobre la gestión del catálogo de servicios
 - Debe permitir el registro e inventario de todos los servicios ofrecidos por la organización.
 - Debe permitir configurar una agrupación lógica de servicios, diferenciando servicios de negocio frente a servicios técnicos.
 - Debe permitir configurar los servicios son visibles para cada usuario final en función de su unidad organizativa.
 - Debe permitir la creación de acuerdos de niveles de servicio (SLAs) que automaticen el cálculo de fechas máximas de respuesta y resolución.
 - Características Tecnológicas
 - La aplicación web contará con una interface 100% web y centralizada (aplicación web única con toda la funcionalidad, gestionando accesos mediante roles y perfiles), tanto para la administración del sistema como para la explotación de datos.
 - La aplicación web deberá contar con servicios web que permitan la integración con sistemas externos, tanto comerciales como desarrollados internamente en la organización, que realicen invocaciones a los métodos de manera automatizada
 - La aplicación web deberá disponer de mecanismos de autenticación integrados con el dominio corporativo
 - La aplicación web deberá estar preparada para ser implementada en entornos mixtos en los que parte de los usuarios se hayan validado frente a un Active Directory (usuarios internos) y otros usuarios de las entidades del estado o público en general (usuarios externos)
 - Los formularios de login deben ser configurables para adaptarlos a la imagen corporativa.
- ii. Implementación de flujos de atención**
- El Proveedor deberá realizar el levantamiento de los procesos de la atención de incidencias de cada aplicativo señalado en la Tabla N° 01, en coordinación con las Direcciones Generales involucradas.
 - Las Direcciones Generales brindarán las facilidades y apoyo para el levantamiento de los procesos de la atención de incidencias de cada aplicativo señalado en la Tabla N° 01.
 - Debe contar con un flujo de autorizaciones (workflow) para la gestión de las solicitudes de atención.
 - Para los formularios que requieran aprobación del jefe inmediato, se debe implementar el workflow de aprobación.
 - Flujos de trabajo de los servicios priorizados:
 - Actualización del diagrama de procesos.
 - Diagrama de secuencia.
 - Diagrama de estados.

iii. Capacitación a operadores de la AFSP del MEF y de OGTI

- Se debe capacitar y certificar hasta un máximo de 15 personas en los siguientes contenidos:
 - Capacitación técnica (4 horas)
 - Administrador de la Mesa de Servicios (4 horas)
 - Capacitación para Agentes (2 horas).
- Se debe capacitar y certificar hasta un máximo 35 personas en la gestión de Atención de Mesa de Ayuda Unicanal para la Asistencia Técnica; uso de la herramienta y flujos de atención, para los operadores de las Direcciones Generales Involucradas, que brindarán atención a las solicitudes generadas (4 horas).
- Se debe capacitar y certificar hasta un máximo de 35 personas en elaboración de diagramas de flujos de procesos con uso de herramientas tecnológicas vigentes; dirigido a especialistas de las Direcciones Generales de la AFSP (12 horas).

VII. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Las actividades a desarrollar por el proveedor como mínimo, serán las siguientes:

- a) Elaborar el plan de trabajo de la consultoría, el cual incluirá la metodología de trabajo, matriz de responsabilidades y el cronograma con las actividades respectivas a desarrollar.
- b) Elaborar la documentación de sistemas que sustenten la habilitación de la infraestructura, los accesos, rutas de publicación y los accesos necesarios para su integración con los sistemas existentes.
- c) Implementar la herramienta en el ambiente de pruebas y generar la documentación para su implementación en Producción.
- d) Realizar las adecuaciones al código fuente de la herramienta para la adaptación de los estilos gráficos y estructura de formularios según los lineamientos que serán proporcionados por el MEF.
- e) Implementar los flujos de gestión de los aplicativos priorizados en el alcance del presente documento, en base a la documentación funcional proporcionada por el MEF.
- f) Realizar el acompañamiento al usuario de negocio en las pruebas funcionales de los flujos de trabajo.
- g) Elaborar la documentación de sistemas como resultado de la implementación de los flujos de gestión de servicios.
- h) Realizar las pruebas de estrés según los umbrales de carga de trabajo esperado que será proporcionado por el MEF.
- i) Realizar un resumen del resultado de las pruebas de estrés de la carga de trabajo esperado.
- j) Realizar las capacitaciones para la administración, mantenimiento y uso de la herramienta y otros.
- k) Elaborar y remitir los reportes de avance físico e información requerida por el

Coordinador del Componente 2 o el Coordinador de la UCP, en el marco de la ejecución del servicio.

VIII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología de trabajo a realizar será la establecida por la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) en el "Marco Metodológico para el Desarrollo de Sistemas de la OGTI del Ministerio de Economía y Finanzas" aprobado con Resolución Directoral N° 120-2015-EF/43.01 el 07 de abril del 2015 o la metodología vigente en el momento de la emisión del contrato. (Ver Anexo 01).

IX. PRODUCTOS / ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar cada entregable a través de Un (01) informe que contenga los contenidos mínimos solicitados por cada producto según la tabla siguiente:

Entregables	Detalle	Plazo máximo (Días)
Producto 1	Informe conteniendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">- Documentación que evidencie la formulación, revisión y registro de la documentación de gestión bajo los formatos aprobados por la PMO.- (Acta de Constitución, Plan de Gestión, EDT, Cronograma & Matriz de Responsables, Matriz de riesgo, lecciones aprendidas) del proyecto.- Reporte sobre el estado del seguimiento de la implementación.- Consolidado de actas de las reuniones gestionadas sobre el avance de ejecución.- Levantamiento de flujos de atención de incidencias de los aplicativos de la Tabla 1.	Hasta los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, que estará establecido en el respectivo contrato.
Producto 2	Informe conteniendo la siguiente documentación para la implementación: <ul style="list-style-type: none">- Diagrama de arquitectura de la herramienta- Diagrama de componentes- Diagrama de despliegue- Listado de máquinas virtuales.- Listado de accesos, protocolos y puertos de los componentes	Hasta los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, que estará establecido en el respectivo contrato.

Entregables	Detalle	Plazo máximo (Días)
Producto 3	Informe conteniendo la siguiente documentación de sistemas sobre la implementación de los flujos de trabajo de los servicios priorizados: - Actualización del diagrama de procesos. - Diagrama de secuencia. - Diagrama de estados. - Plan de pruebas.	Hasta los noventa (90) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, que estará establecido en el respectivo contrato.
Producto 4	Informe conteniendo lo siguiente: - Documento con la ejecución del plan de pruebas. - Evidencia de las presentaciones de los flujos de trabajo a los usuarios. - Manuales de modelo inicial de la mesa de ayuda, mantenimiento, uso y operación. - Actas de las capacitaciones.	Hasta los ciento veinte (120) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, que estará establecido en el respectivo contrato.

X. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA CONSULTORÍA

El plazo máximo para el desarrollo de las actividades y entrega de los productos requeridos por la consultoría es de hasta ciento veinte (120) días calendario.

Los productos se entregarán en el plazo máximo establecido en el numeral IX Productos/Entregables.

XI. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ENTREGABLE

La presentación de los entregables se podrá realizar a través de los siguientes medios:

- Mesa de partes física: Jr. Lampa 274, Cercado de Lima, Lima – Perú; / Lunes a viernes de 08:30 a.m. a 04:30 p.m.;
- Mesa de partes virtual⁵: Ventanilla Electrónica del MEF (<https://bit.ly/ventanillamef>.) Lunes a viernes de 00:00 a.m. a 11:59 p.m.

La presentación deberá realizarse mediante carta dirigida a la Coordinación General de la UCP, con copia a la Oficina General de Inversiones y Proyectos (OGIP) en el horario vigente de recepción de documentos en archivo con los documentos visados y firmados en formatos editables (Word, Excel, incluyendo de ser el caso, softwares utilizados y/o el programa que corresponda y la documentación anexa) y en PDF, según los plazos establecidos de presentación de productos/entregables.

Si el día de entrega del producto / entregable establecido en los presentes Términos de Referencia, coincide con un día no laborable, se correrá la fecha de entrega hasta el

⁵ En atención al artículo 149 de la Ley N° 27444 / Resolución N° 0181-2021/CEB-INDECOPI del 02.07.2021

siguiente primer día hábil, sin que sea sujeto de penalidad. Todos los entregables deberán estar foliados y visados en todas sus páginas según corresponda.

XII. CONFORMIDAD DEL PRODUCTOS/ENTREGABLES

La conformidad de los productos/entregables será realizada por el Coordinador General de la UCP, previo informe conjunto del Coordinador del Componente 02 y el Coordinador del Componente 03, y opinión favorable de la Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas y visto bueno del Coordinador del Proyecto "Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital".

El plazo para comunicar al Consultor respecto a la conformidad u observación del entregable será de siete (07) días calendario. Dicha conformidad o entregable observado será comunicado por la UCP mediante documento, con copia a la OGIP.

La conformidad de los productos/entregables se realizará de acuerdo con el procedimiento siguiente:

1. Dentro del plazo previsto para el pronunciamiento del MEF, la UCP, a través del Coordinador del Componente 2, previa opinión favorable de la OGIP, y visto bueno del Coordinador del Proyecto de la AFSP realizarán la evaluación del entregable, y comunicará por escrito al Consultor con copia a la OGIP el resultado de dicha evaluación:
 - i. De encontrarse conforme, emitirá el informe de conformidad correspondiente debiendo remitir dicha conformidad a la OGIP, a efectos de proceder con el pago dentro del plazo previsto en el contrato; y
 - ii. De haber observaciones al producto/entregable, emitirá el informe conteniendo las observaciones correspondientes y comunicará mediante oficio el resultado de dicha evaluación al consultor con copia a la OGIP, dentro del plazo previsto.
2. Si el producto/entregable es observado, el consultor deberá levantar/subsanar las observaciones en un plazo que puede oscilar entre cinco (05) y quince (15) días de notificada la observación, debiendo presentar dicho entregable subsanado a través de la Ventanilla Electrónica del MEF, de acuerdo a lo establecido en el ítem XI. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ENTREGABLE del presente Término de Referencia. Cabe indicar que la UCP evaluará en función a la complejidad de la observación el plazo en días calendarios para la subsanación de la observación por parte del Consultor.
3. Si el consultor no subsana las observaciones en el plazo otorgado, o las subsana parcialmente, el producto/entregable será considerado como no presentado para efectos de la constitución en mora y por lo tanto para la aplicación de la penalidad correspondiente de acuerdo con lo establecido en el contrato. La penalidad se aplicará desde el día siguiente de la fecha en que el Consultor debió presentar el producto/entregable con las observaciones subsanadas.

Igualmente, para el caso de incumplimiento en la presentación de un producto/entregable, la penalidad se aplicará desde el día siguiente de la fecha en que el consultor debió presentar el mismo. El incumplimiento comprende el supuesto de "no presentación de un producto" y el "incumplimiento manifiesto" referido al carácter evidente de la inconsistencia y/o incongruencia de las características y condiciones de la prestación a cargo del consultor, respecto de los requerimientos exigidos en el presente término de referencia, así como en el contrato de prestación de servicios/consultorías, por lo que se considerará como no ejecutada la prestación.

4. En el caso de que el consultor no subsane la totalidad de las observaciones en los plazos establecidos, la UCP gestionará ante la OGIP las acciones administrativas que correspondan.

XIII. PENALIDAD

Sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiera lugar, en caso de incumplimiento y/o retraso injustificado del Consultor en la ejecución de la prestación objeto del contrato, dentro de los plazos establecidos (entrega de productos y levantamiento de observaciones), se aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día calendario de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez (10%) del monto contractual, de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria = $0.10 \times \text{monto} / F \times \text{plazo en días}$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes y servicios: $F = 0.40$
- Para plazos mayores a sesenta (60) días, para bienes y servicios: $F = 0.25$

El monto del pago corresponde al monto a ser pagado al Consultor según la forma estipulada en el Contrato. El plazo corresponde a la prestación que debió ejecutarse o entregarse y que fue materia de retraso.

La penalidad será deducida del monto que corresponda pagar al Consultor según la forma de pago establecida.

XIV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá cumplir con el siguiente perfil mínimo

➤ **Perfil mínimo del proveedor**

- ✓ Requisitos generales
 - No estar inhabilitado para contratar con el Estado, y/o con un ente Cooperante.
- ✓ Experiencia del Postor

- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 380,000.00 (Trescientos ochenta mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Implementación de sistemas tipo ITSM, Implementación de Call Center, Implementación de Helps Desk de TI (en la web o en la nube, on premise o de código abierto), Implementación de CRM (Customer Relationship Management) o similares.

✓ **Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

➤ **Perfil mínimo del Personal Clave**

a) **Jefe de Proyecto**

- Mínimo, título profesional de Ingeniería de Sistemas, informática, electrónica o a fines
- Acreditar 05 años de experiencia general como gerente de sistemas, jefe de área, supervisor.
- Acreditar 07 años de experiencia específica como gestor de servicios ITIL o integrante del equipo mesa de ayuda.

b) **Analista de Sistemas**

- Título profesional de Ingeniería de Sistemas, informática, electrónica o a fines
- Acreditar 05 años de experiencia general como analista de sistemas, o supervisor.
- Acreditar 03 años de experiencia específica como analista de sistemas, analista programador, arquitecto de software o afines.

c) **Analista de Funcional**

- Título profesional de Ingeniería de Sistemas, informática, electrónica, Administrador,

o afines.

- Acreditar 05 años de experiencia general.
- Acreditar 03 años de experiencia específica como analista funcional, analista, analista de procesos o afines.

d) Analista de Calidad

- Título profesional de Ingeniería de Sistemas, informática, Administrador, o afines
- Acreditar 05 años de experiencia general.
- Acreditar 03 años de experiencia específica como analista funcional, analista, analista de calidad o afines

La formación académica y capacitación requerida se acreditará con la copia de los títulos, certificados, diplomas o constancias que de manera fehaciente demuestren la formación académica y capacitación del personal propuesto.

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos:

(i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Es posible rotar/reemplazar al personal destinado a la prestación del servicio, previa justificación y siempre que se trate de personal con las mismas o mejores calificaciones que las solicitadas para el personal rotado o reemplazado, lo cual estará sujeto a aprobación por parte del Gestor del Servicio, debiendo informarse, mediante una comunicación formal dirigida al Contratante con la debida anticipación (mínimo siete (07) días calendario), salvo supuestos de fuerza mayor debidamente acreditados.

XV. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La coordinación y supervisión de los alcances técnicos de la consultoría estará a cargo del Coordinador General de la UCP, previo informe del Coordinador del Componente 02 y el Componente 03, y visto bueno del Coordinador del Proyecto “Mejoramiento de la Administración Financiera del Sector Público (AFSP) a través de la Transformación Digital” y opinión favorable de la Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas, quienes desempeñarán la función de contraparte técnica.

La OGIP velará por el cumplimiento de los aspectos contractuales y administrativos, vinculados a la utilización de los recursos necesarios para proceder a efectuar los pagos correspondientes.

XVI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

La forma de pago se realizará en atención a lo señalado en la siguiente tabla, y esta se dará a la conformidad del Coordinador General de la UCP, previo informe del Coordinador del Componente 02 y el Componente 03 con visto del Coordinador del proyecto “Mejoramiento de la AFSP a través de la Transformación Digital”, y opinión de la Oficina General de Tecnologías de la Información.

N.º de pago	Porcentaje	Monto
Primer pago	10% del monto total	A la conformidad de la UCP del Producto 01
Segundo pago	30% del monto total	A la conformidad de la UCP del Producto 02
Tercer pago	30% del monto total	A la conformidad de la UCP del Producto 03
Cuarto pago	30% del monto total	A la conformidad de la UCP del Producto 04

Nota: El contenido de los entregables se muestra en la sección IX. Productos/Entregables, del presente término de referencia

Cabe indicar que, la aprobación y/o conformidad de los productos/entregables se efectuará de acuerdo con lo indicado en la sección XII del término de referencia.

XVII. LUGAR DE SERVICIO, PASAJES Y VIÁTICOS

El servicio será realizado en la ciudad de Lima de manera presencial y/o virtual de acuerdo a la necesidad del servicio que establezca la UCP. No efectuará viajes a ciudades del interior del país.

Los honorarios incluyen todos los gastos del personal de apoyo, trabajos de campo (incluyendo encuestas o entrevistas), que sean necesarios para el desarrollo de la consultoría en todas sus actividades, y cualquier otro concepto relacionado con la ejecución de esta, especificado o no en el presente término de referencia.

XVIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

En los aspectos no previstos en los presentes Términos de Referencia, se aplicará supletoriamente la normatividad en materia de contrataciones del Estado Peruano, siempre que no contravenga las Políticas para la Contratación de Consultores financiados por el BID.

XIX. ANEXOS

Anexo 01: "Marco metodológico para el desarrollo de Sistemas de Información de la OGTI"

https://drive.google.com/drive/folders/11-P-dqMLIRB0HeOmJAQ0tuv7gFCN_tSh