

**Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la
Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional**

(Contrato de Préstamo N°4399/OC-PE)

TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA
LOS REPORTES Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLATAFORMA MAC**



Firmado digitalmente por VALDERA
GARCIA Manuel Humberto FAU
20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.08.2022 17:23:14 -05:00



Firmado digitalmente por LLONA
ROSA Mariana FAU 20168999926
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 17:46:41 -05:00



Firmado digitalmente por DIAZ
LARA Vanessa Liliana FAU
20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.07.2022 17:46:39 -05:00



Firmado digitalmente por
CHOCOBAR REYES Marushka
Victoria Lia FAU 20168999926 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.08.2022 20:05:51 -05:00

Lima - Perú

Julio 2022

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LOS REPORTES Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE LA PLATAFORMA MAC

1. ANTECEDENTES

A solicitud del Gobierno Peruano, con fecha 12 de septiembre del año 2018, se suscribió el Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para financiar el Proyecto Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional.

El objetivo central del proyecto es la de mejorar y ampliar los servicios de soporte para la provisión de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo costos de transacción. Para el logro de dicho objetivo, el planteamiento del proyecto comprende cuatro (04) componentes:

- Componente 1: Simplificación, estandarización y mejora regulatoria.
- Componente 2: Mejoramiento y ampliación de las capacidades de la interoperabilidad de las entidades del Estado.
- Componente 3: Mejoramiento de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas.
- Componente 4: Mejoramiento de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios.

Con relación al Componente 3, el Programa tiene como finalidad promover la eficiencia y eficacia del Poder Ejecutivo, implementando una estrategia para mejorar la calidad de atención al ciudadano

Cabe mencionar que la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Decreto Legislativo N° 1446, establece entre sus principales acciones, la mejora de calidad en la prestación de bienes y servicios. Asimismo, el artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, en lo referido a la calidad de los bienes y servicios en el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, menciona que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones dirigidas a conocer las necesidades de las personas a las que atienden las entidades; ampliar, diversificar o asociar los canales de atención; establecer estándares de calidad; utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas; y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

Asimismo, la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) tiene como misión construir un Estado descentralizado con servicios públicos de calidad orientados al ciudadano, desarrollando mecanismos de coordinación para una mejor articulación de las políticas de Estado a nivel nacional. Específicamente, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) tiene la responsabilidad de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en diversas materias, como la vinculada con la calidad y atención al ciudadano.

En ese contexto, la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS), de la Secretaría de Gestión Pública, es responsable de mejorar los estándares de calidad de atención respecto a los trámites y servicios que brinda el sector público a los ciudadanos. Con dicho fin, la SSCS desarrolla normas, orientaciones, herramientas, entre otros en materia de calidad de atención. Asimismo, tiene a su cargo la implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que se ponen al alcance de la ciudadanía.

Como parte de la implementación de servicios integrados, la SSCS es la responsable del desarrollo e implementación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, la cual consolida la atención brindada a través de sus tres canales de atención: canales presenciales, canales no presenciales y canales mixtos. Respecto al canal presencial, se encuentran los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), a nivel nacional, existen once (11) Centros MAC: Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Callao, Ventanilla, y en los departamentos Piura, Arequipa, Cajamarca, Loreto, Huanuco y Moquegua. Respecto al canal mixto están los MAC Express, ubicados en áreas rurales y/o alejadas en coordinación con los Municipios, y respecto al canal no presencial se encuentra el Aló MAC. Es preciso mencionar que el Gobierno Peruano tiene el compromiso de replicar los Centros MAC en cada departamento del país, de forma que exista uno en cada departamento del territorio nacional.

En ese sentido, dada la expansión a nivel nacional de los centros MAC resulta prioritario contar con herramientas informáticas que permitan una mayor eficiencia y eficacia en el uso de la información para la mejor toma de decisiones. Por ello, a través de la elaboración de un diagnóstico y de requerimientos técnicos para un sistema de información integral de la Plataforma MAC se observó el estado y uso de los sistemas de información existentes, en proyecto y en fase piloto, así como los procesos operacionales de la Plataforma MAC. Además de definir los requerimientos funcionales que permita mejorar el uso de las herramientas.

La SSCS ha priorizado los requerimientos funcionales, habiendo identificado la necesidad de requerir el servicio de **“Servicio para la implementación de mejoras de la solución tecnológica para los reportes y seguimiento de indicadores de la Plataforma MAC”** con el objetivo de contar con una herramienta de medición y seguimiento de la información procedente de los sistemas de turnos de los tres canales de atención (presencial, mixto y no presencial) de la Plataforma MAC que permita la evaluación y toma de decisión oportuna de la gestión interna.

Finalmente, es preciso señalar que, en el marco del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas, a Nivel Nacional, el código POA correspondiente a este servicio es el **3.2.2.2.2** y contribuye al cumplimiento de la meta “02 cajas de herramientas de gestión MAC implementada”.

2. OBJETIVO GENERAL

Contar con una solución tecnológica para el reporte y seguimiento de los indicadores de los tres canales de atención (presencial, mixto y no presencial) de la Plataforma MAC que permita la evaluación y toma de decisiones oportunas para optimizar la gestión interna.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.1. Diseñar y validar con la SSCS los indicadores de atención de los tres (03) canales de atención¹ de la Plataforma MAC priorizados por la SSCS.
- 3.2. Elaborar un modelo de datos para la generación de los indicadores y reportes² priorizados por la SSCS.
- 3.3. Desarrollar los procesos de Extracción, Transformación y Carga (ETL por sus siglas en inglés)³ requeridos para la migración de la data de los sistemas fuente hacia el modelo de datos de los indicadores.
- 3.4. Implementar los indicadores de atención de los tres (03) canales de atención de la Plataforma MAC priorizados por la SSCS.

4. ACTIVIDADES DEL SERVICIO

Las acciones que deberán considerarse como mínimo para la prestación del servicio serán:

- 4.1. Revisar la documentación oficial relacionada con la Plataforma MAC, tales como:

Documentación Normativa
a) Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211 aprobado el 04 de mayo de 2019 mediante Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.
Documentación del Proceso de Negocio
b) Boletines Anuales de la Plataforma MAC (http://www.mac.pe/boletin/)
c) Reportes multicanales 2021-2022 de la Plataforma MAC.
d) Reporte sumariado de Atento 2021-2022.
e) Manual de funcionamiento del centro de mejor atención al ciudadano – centro MAC aprobado el 27 de febrero del 2019 mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°005-2019-PCM-SGP.

¹ Los tres canales de atención son: a) Canal Presencial: Centros MAC (base de datos relacional); b) Canal Mixto: MAC Express (base de datos relacional).; c) Canal No presencial: Aló MAC, chat, Facebook, Twitter, correo electrónico. (texto plano).

² Esta descripción de modelo de datos se conoce también como Datawarehouse. La cual es un almacén de datos centralizado diseñado para atender las necesidades de Inteligencia de Negocios de la organización.

³ El proceso ETL es fundamental para centralizar la data de los sistemas fuente hacia la base de datos destino (Datawarehouse).

- 4.2. Revisar las bases de datos y documentación técnica del actual DASHBOARD de la Plataforma MAC.

Documentación Técnica
a) Prototipo preliminar del DASHBOARD
Componentes Técnicos de todos los canales de la Plataforma MAC
b) DASHBOARD de la Plataforma MAC. c) Base de datos de los Centros MAC. d) Base de datos de ATENTO. e) Base de datos del centro de Datos OGTI. f) Otros, de corresponder.

- 4.3. Elaborar un Plan de Trabajo, que contenga mínimamente el alcance, actividades del servicio, cronograma, entre otros.⁴ Para los indicadores, se deberá considerar dos productos mínimo viable (MVP).
- 4.4. Programar y realizar, en coordinación con la SSCS, reuniones⁵ con los responsables de las bases de datos de todos los canales de la Plataforma MAC.
- 4.5. Realizar la documentación⁶ inversa de los indicadores vigentes y de los indicadores priorizados⁷; para ello, el consultor deberá proponer el formato correspondiente, el cual debe ser validado por la Secretaría de Gestión Pública y la Oficina General de Tecnologías de la Información - OGTI⁸.
- 4.6. Diseñar la implementación de los indicadores de los tres (03) canales de atención de la Plataforma MAC priorizados por la SSCS.
- 4.7. Proponer y validar⁹ las nuevas vistas¹⁰ y/o interfaces de los reportes¹¹ e indicadores a implementar en el DASHBOARD en el marco de la herramienta vigente. Para esta actividad se deberá aplicar buenas prácticas que faciliten la visualización de la información como ventanas emergentes, tarjetas flotantes (tooltips) u otros patrones de interfaz.

⁴ Deberá tomar como referencia el formato SGSI-FOR-030 vigente provisto por la OGTI (Anexo 2).

⁵ Deberá tomar como referencia el formato SGSI-FOR-001 vigente provisto por la OGTI (Anexo 2).

⁶ Deberá tomar como referencia el formato SGSI-FOR-002 vigente provisto por la OGTI (Anexo 2).

⁷ Los indicadores priorizados serán provistos por la SSCS a través de la Analista en Planificación, Seguimiento y Evaluación de la SSCS.

⁸ Puede ser realizado por el Analista en Planificación, Seguimiento y Evaluación de la SSCS y el Coordinador de Gobierno y Transformación Digital de la OGTI.

⁹ Esta validación o aprobación será dada por la Analista en Planificación, Seguimiento y Evaluación de la SSCS.

¹⁰ El diseño de las vistas tendrá como insumo el prototipo preliminar del DASHBOARD.

¹¹ Todos los reportes deben soportar mínimamente las siguientes características: a) elegir rango de fechas, b) seleccionar región en el mapa regional, c) seleccionar Centro MAC, d) seleccionar entidades, e) seleccionar servicios, f) filtro entre orientaciones y trámites, g) descarga de información en formatos de xls, csv, pdf.

- 4.8. Proponer un modelo de datos con su respectivo diccionario para la generación de los indicadores y reportes¹² priorizados por la SSCS. Para esta actividad se podría aplicar enfoques de diseño de datawarehouse. Este producto deberá ser validado con la OGTI.
- 4.9. Implementar el modelo de datos¹³ final en el/los servidor/es donde se encuentre desplegado actualmente la solución de reportes e indicadores, el cual debe estar basado en las fuentes de datos vigentes.
- 4.10. Desarrollar los procesos de Extracción, Transformación y Carga (ETL por sus siglas en inglés)¹⁴ requeridos para la migración de la información de los sistemas fuente hacia el modelo de datos de los indicadores. Esta actividad puede comprender también el desarrollo de procesos bath¹⁵ que permita la ejecución automatizada de los ETL en un momento determinado.
- 4.11. Implementar los indicadores priorizados de los tres (03) canales de atención de la Plataforma MAC priorizados por la SSCS en las vistas e interfaces validadas del DASHBOARD (de acuerdo a la actividad 4.7)¹⁶.
- 4.12. Elaborar un informe de pruebas de desarrollo¹⁷ que evidencie el correcto funcionamiento de los indicadores priorizados.
- 4.13. Brindar asistencia técnica para el despliegue del pase a producción ejecutado por la OGTI, se deberá contar con el Acta de Pase a Producción¹⁸ debidamente llenada y firmada.
- 4.14. Realizar la exposición de los indicadores priorizados implementados al usuario líder de la SSCS, sobre el cual se debe suscribir el Acta de Conformidad del Usuario¹⁹.
- 4.15. Realizar una capacitación funcional para, al menos, tres (03) integrantes de SSCS y dos (2) OGTI, en la cual se presentará una Guía de Usuario ²⁰, al culminar se suscribirá la respectiva acta de capacitación²¹.
- 4.16. Realizar una capacitación técnica para, al menos, tres (3) integrantes de SSCS y tres (3) OGTI, en el cual se presentará el Instructivo de Pase a Producción, al culminar se suscribirá la respectiva acta de capacitación.
- 4.17. Participar en reuniones de trabajo con el equipo de la SSCS y el responsable designado por la OGTI para la evaluación de los aspectos funcionales y técnicos respectivamente, y presentaciones de avance.

¹² Esta descripción de modelo de datos se conoce también como Datawarehouse. La cual es un almacén de datos centralizado diseñado para atender las necesidades de Inteligencia de Negocios de la organización.

¹³ Las tecnologías para tomar en cuenta para la base datos: MS-SQL, POSTGRES, MYSQL o similares.

¹⁴ Un ETL es el proceso que centraliza la información de los sistemas fuente hacia el destino (Datawarehouse).

¹⁵ Un batch es un componente que ejecuta un programa o proceso sin el control o supervisión directa de algún usuario.

¹⁶ El DASHBOARD debe ser generado en Power BI PRO, la licencia será brindada por parte de la SSCS.

¹⁷ Deberá tomar como referencia el formato SGSI-FOR-010 vigente provisto por la OGTI a solicitud del consultor (Anexo 2).

¹⁸ Deberá hacer uso del formato SGSI- FOR-004 vigente provisto por la OGTI (Anexo 2).

¹⁹ Deberá tomar como referencia el formato SGSI-FOR-003 vigente provisto por la OGTI (Anexo 2).

²⁰ Deberá tomar como referencia el formato SGSI-FOR-011 vigente provisto por la OGTI (Anexo 2).

²¹ Deberá tomar como referencia el formato SGSI-FOR-007 vigente provisto por la OGTI (Anexo 2).

5. PRODUCTOS ESPERADOS Y CRONOGRAMA DE ENTREGA

El consultor deberá entregar como parte del servicio los siguientes productos:

Producto	Contenidos	Plazo ²²	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
Producto 1	<p>Informe Técnico de Implementación de Indicadores priorizados del DASHBOARD de la Plataforma MAC v1.0, conteniendo mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de documentos normativos y de proceso de negocio revisados. - Plan de Trabajo del Proyecto. - Resumen de reuniones realizadas. 	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato.	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
Producto 2	<p>Informe Técnico de Implementación de Indicadores priorizados del DASHBOARD de la Plataforma MAC v2.0, conteniendo mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Trabajo del Proyecto, con el monitoreo correspondiente a los primeros 60 días calendarios del servicio. - Análisis y Diseño, conteniendo: Documentación de los indicadores vigentes y priorizados (4.5, 4.6, 4.7), <p>Y en caso de corresponder, la actualización de los ítems</p>	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la conformidad del producto 1.	Hasta 7 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor

²² El plazo de la consultoría de 180 d.c. efectivos del servicio, no incluyen el tiempo de revisión, aprobación ni subsanación de los productos.

Producto	Contenidos	Plazo ²²	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
	presentados en el producto 1.			
Producto 3	<p>Informe Técnico de Implementación de Indicadores priorizados del DASHBOARD de la Plataforma MAC v3.0, conteniendo mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Trabajo del Proyecto, con el monitoreo correspondiente a los primeros 90 días calendarios del servicio, con la evidencia de haber culminado la actividad 4.9. - Análisis y Diseño, conteniendo: Modelo de Datos (4.8). <p>Y en caso de corresponder, la actualización de los ítems presentados en el producto 1 y 2.</p>	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la conformidad del producto 2.	Hasta 7 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
Producto 4	<p>Informe Técnico de Implementación de Indicadores priorizados del DASHBOARD de la Plataforma MAC v3.0, conteniendo mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Trabajo del Proyecto, con el monitoreo correspondiente a los primeros 120 días calendarios del servicio, con la evidencia de haber culminado las actividades 4.10 y 4.11 del MVP 1. 	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la conformidad del producto 3.	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor

Producto	Contenidos	Plazo ²²	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
	Y en caso de corresponder, la actualización de los ítems presentados en el producto 1, 2 y 3.			
Producto 5	<p>Informe Técnico de Implementación de Indicadores priorizados del DASHBOARD de la Plataforma MAC v3.0, conteniendo mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Trabajo del Proyecto, con el monitoreo correspondiente a los primeros 150 días calendarios del servicio, con la evidencia de haber culminado las actividades 4.10 y 4.11 del MVP 2. <p>Y en caso de corresponder, la actualización de los ítems presentados en el producto 1, 2, 3 y 4.</p>	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la conformidad del producto 4.	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor
Producto 6	<p>Informe Técnico de Implementación de Indicadores priorizados del DASHBOARD de la Plataforma MAC v3.0, conteniendo mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Trabajo del Proyecto, con el monitoreo correspondiente a la totalidad del servicio, con la evidencia de 	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la conformidad del producto 5.	Hasta 7 días calendarios desde el día siguiente hábil de su recepción en la Unidad Ejecutora 018	Hasta 5 días calendarios desde el día siguiente hábil de notificado el consultor

Producto	Contenidos	Plazo ²²	Plazo para otorgar conformidad y/u observaciones	Plazo para subsanar observaciones
	<p>haber culminado las actividades 4.10 y 4.11 del MVP 1 y MVP 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de Conformidad del usuario - Guía de Usuario - Actas de Capacitación - Acta de Pase a Producción <p>Y en caso de corresponder, la actualización de los ítems presentados en el producto 1, 2, 3, 4 y 5.</p>			

Para la conformidad técnica, el consultor presentará los productos y los documentos de pago respectivos mediante carta dirigida a la UE 018 a cargo del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional - PROMSACE, con atención al Área Usuaría correspondiente, haciendo referencia al número de documento contractual, servicio contratado y al Proyecto, de forma electrónica a la mesa de partes virtual: tramitevirtual@promsace.gob.pe, hasta el levantamiento del estado de emergencia sanitaria y/o hasta cuando establezca el estado peruano y/o hasta cuando lo establezca el Proyecto, luego del término de lo establecido por el estado peruano y/o el Proyecto, el Área Usuaría comunicará vía correo electrónico la fecha a partir de la cual la presentación se realizará a través de la Mesa de Partes del PROMSACE, sitio en la avenida Javier Prado Oeste N° 2108 - Urb. Santa Rosa, San Isidro, Lima en horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m., de lunes a viernes.

6. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

Los servicios de consultoría serán prestados principalmente en la ciudad de Lima. Para ello se programarán reuniones virtuales y/o presenciales cuando corresponda y de acuerdo con las disposiciones vigentes en el marco de la emergencia sanitaria nacional.

7. SUPERVISIÓN DE LA CONSULTORÍA

La supervisión de la consultoría estará a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Servicios.

La conformidad de los productos, por la parte funcional, es otorgada por la Secretaría de Gestión Pública, previo informe técnico de la Sub Secretaría de Calidad de Servicios.

Por la parte técnica, la conformidad la realizará la Oficina General de Tecnologías de la Información de la Presidencia del Consejo de Ministros.

8. PLAZO

El plazo de la consultoría tendrá una duración efectiva de ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato y según se detalla en el numeral 5 de los mencionados TDR.

9. PRESUPUESTO DE LA CONSULTORÍA

El costo total de la consultoría será de S/ 48,000.00 (cuarenta y ocho mil con 00/100 soles) el mismo que incluye todos los impuestos de ley; los pagos del servicio se efectuarán según se detalla en el numeral 11 del presente TDR.

La consultoría es a todo costo.

10. PERFIL REQUERIDO DEL CONSULTOR

El consultor deberá contar con el siguiente perfil:

Formación académica:

- Titulado en carrera técnica de Computación y/o Informática o Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Computación o afines.

Capacitaciones:

- Curso en ciencia de datos y/o análisis de datos y/o business intelligence y/o big data y/o minería de datos.
- Curso en herramientas de Inteligencia de Negocios (Power BI y/o similares).
- Curso en herramientas de Administración de Base de Datos (MSSQL SERVER y/o Oracle y/o PostgreSQL y/o MySQL).
- Curso en lenguajes de programación (deseable).

Experiencia:

- Experiencia general mínima de cinco (05) años vinculados a su formación profesional.
- Experiencia específica mínima de tres (03) años vinculados al diseño y/o desarrollo y/o implementación de proyectos de software y/o inteligencia de negocios en el sector público o privado.

11. CRONOGRAMA DE PAGOS

El pago se efectuará en seis (06) armadas de acuerdo al siguiente detalle:

Pago	Especificación	Porcentaje de pago
Primer pago	Previa aprobación del producto N°01	15%
Segundo pago	Previa aprobación del producto N°02	15%
Tercer pago	Previa aprobación del producto N°03	15%
Cuarto pago	Previa aprobación del producto N°04	15%

Pago	Especificación	Porcentaje de pago
Quinto pago	Previa aprobación del producto N°05	15%
Sexto pago	Previa aprobación del producto N°06	25%
Total		100%

12. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN/PROPIEDAD INTELECTUAL

El consultor no debe divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, la información generada por la consultoría y, en general, toda información a la que tenga acceso con ocasión de la consultoría que presta, durante y después de concluida la vigencia del contrato respectivo.

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, gráficos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generada por el consultor en el desempeño de sus funciones, pasará a propiedad de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien tendrá los derechos exclusivos para publicar o difundir el producto que se originen en esta consultoría.

13. SEGUROS

El consultor será responsable de contratar los seguros pertinentes, los mismos que deberán mantener vigencia desde el inicio hasta la finalización de la consultoría; estando eximido el Contratante de cualquier responsabilidad en caso de accidentes, daños, mutilaciones o muerte que pudieran ocurrir durante el desarrollo de la consultoría.

Asimismo, el consultor está obligado a implementar a todo costo, durante toda la ejecución de la contratación, los protocolos sanitarios vigentes que correspondan.

14. PENALIDAD

Aplican las penalidades por mora en la ejecución del servicio. En caso de retraso injustificado del Proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el Contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplicará hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

La penalidad se aplica, automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F =0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1.) Para bienes, servicios en general y consultorías: $F = 0.25$

b.2.) Para obras: $F = 0.15$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En ese último caso, la calificación del retraso como justificado por parte del Contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final.

Asimismo, de existir retraso injustificado en el levantamiento de observaciones, se aplicará la penalidad por los días de atraso conforme al presente numeral de los términos de referencia

ANEXO 2: Listado de Formatos de la OGTI

Estos formatos estarán disponibles para el consultor durante la ejecución del servicio:

Código	Nombre
SGSI-FOR-001	Acta de Reunión
SGSI-FOR-002	Análisis y Diseño de Sistema Informático
SGSI-FOR-003	Acta de Conformidad del Usuario
SGSI-FOR-004	Acta de Pase a Producción
SGSI-FOR-007	Acta de Capacitación
SGSI-FOR-010	Informe de Pruebas de Desarrollo
SGSI-FOR-011	Guía del Usuario
SGSI-FOR-030	Plan de Trabajo del Proyecto