

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI BASADAS EN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL, EN LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE INVERSIÓN “MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA NO PENAL A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO (EJE)”, DE CÓDIGO ÚNICO N°2412541

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Denominación del Servicio	Servicio de consultoría especializado para la Implementación de un modelo de gobierno y gestión de servicios de TI basadas en las buenas prácticas de ITIL, en la Junta Nacional de Justicia
Área Usuaria	Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital de la Junta Nacional de Justicia - JNJ
Entidad Beneficiaria	Junta Nacional de Justicia
Meta Presupuestal	0001
Código Único de Inversión	2412541
Actividad POI	AOI 01
Componente	2- Mayor capacidad de la plataforma tecnológica
Sub Componente	2.1 – Mejor capacidad de la infraestructura tecnológica

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es un organismo del Poder Ejecutivo, que tiene personería jurídica de derecho público y constituye pliego presupuestal. El MINJUSDH es la entidad competente en materia de los Derechos humanos, la Defensa jurídica del Estado, el Acceso a la justicia, la Política penitenciaria, la Regulación notarial y registral y supervisión de fundaciones, la Defensa, coherencia y perfeccionamiento del ordenamiento jurídico, y la Relación del Estado con entidades confesionales. Su funcionamiento se rige por la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (que tiene su origen en la Ley N° 29809 dada el 07 de diciembre de 2011), que regula su ámbito de competencia, funciones, organización y estructura orgánica básica. Posteriormente, se amplía su ámbito de competencia contemplando también la "Reinserción social de las y los adolescentes en conflicto con la Ley Penal" (Decreto Legislativo N° 1299 dado el 29 de diciembre de 2016).

La JNJ es un organismo constitucionalmente autónomo e independiente. Fue creada mediante la Ley N° 30916, del 13 de febrero de 2019. Dentro de sus funciones está nombrar, ratificar, evaluar (junto con la AMAG) y sancionar a jueces y fiscales. Así mismo, es la encargada de garantizar el adecuado funcionamiento de la web institucional del Registro de Sanciones Disciplinarias de Jueces y Fiscales. Deberá igualmente elaborar y actualizar los perfiles de jueces y fiscales, en coordinación con el PJ, el Ministerio Público y la AMAG.

II. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Supremo N.º 336-2019-EF, se aprueba la operación de endeudamiento externo con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento - BIRF, hasta por la suma de US \$ 85,000,000.00 (Ochenta y Cinco Millones con 00/100 dólares americanos) destinados a financiar parcialmente el Programa "Mejoramiento de los servicios de Justicia no Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)".

El 27 de noviembre de 2019 se firmó el Contrato Préstamo N.º 8975/PE con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) para financiar el Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia no Penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, el mismo que está diseñado para mejorar la eficiencia, el acceso, la transparencia y la satisfacción del usuario en la entrega de los servicios de justicia no penales mediante la implementación del Expediente Judicial Electrónico en materia No Penal, para lo cual las entidades del Sistema de Administración de Justicia involucradas serían el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Poder Judicial, la Academia de la Magistratura, el Tribunal Constitucional y el Consejo Nacional de la Magistratura (hoy Junta Nacional de Justicia).

Cabe indicar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en su calidad de Prestatario, a través del Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (UE- MINJUSDH) ejecutará todas las intervenciones relacionadas al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), el Tribunal Constitucional (TC) y la Junta Nacional de Justicia (JNJ).

Parte integrante del referido programa, es el proyecto de inversión denominado Proyecto de Inversión “Mejoramiento de los servicios de la Junta Nacional de Justicia – JNJ en el marco de la implementación del Expediente Judicial Electrónico – EJE, Distrito de San Isidro – Provincia de Lima – Departamento de Lima” de CUI No 2412541. Dentro de este proyecto existe el componente 2 denominado “Mayor capacidad de la plataforma tecnológica”, cuyo objetivo es contribuir al cierre de las brechas identificadas, dando el soporte tecnológico para la automatización de procesos asociados a los servicios de la JNJ, en tal sentido contar con un gobierno y gestión de servicios de TI, basados en buenas prácticas resulta de importancia para la JNJ a fin de brindar un soporte tecnológico de manera eficaz y eficiente, por ello el presente servicio resulta necesario para el logro de los objetivos del proyecto y se constituye como parte del Subcomponente Mejor capacidad de la infraestructura tecnológica.

III. OBJETO DE CONTRATACIÓN

3.1 Objetivo general

Contratar un servicio de consultoría especializada para la mejora e implementación de los procesos de gestión de servicios de TI de la Junta Nacional de Justicia – JNJ conforme al marco de trabajo de ITIL 4.

3.2 Objetivos Específicos

- a. Definir y diseñar el modelo integrado de gobierno y gestión de servicios de TI alineado a los objetivos y necesidades de la JNJ (Sistema de Valor de

- Servicio) conforme al marco de trabajo de ITIL 4, este modelo debe ser compatible con los enfoques de desarrollo ágiles.
- b. Diagnosticar y medir el nivel de madurez actual (en base a una herramienta vigente licenciada y autorizada por Axelos) del gobierno y la gestión de servicios de TI de la JNJ, para luego formular y conducir un plan que permita incrementarlo hacia un nivel de madurez mayor que se definirá como objetivo durante el desarrollo del presente servicio de consultoría.
 - c. Definir la hoja de ruta (roadmap) para lograr el nivel de madurez objetivo definido en el párrafo anterior.
 - d. Ejecutar las actividades y acciones definidas en la hoja de ruta (roadmap) para lograr el nivel de madurez objetivo.
 - e. Medir el nivel de madurez al final del servicio a fin de verificar el logro de la madurez objetivo establecida.
 - f. Desarrollar una hoja de ruta para incrementar el nivel de madurez que deberá seguir la JNJ posterior al servicio de consultoría.
 - g. Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades del personal de la OTIGD, en base a entrenamiento y asistencia técnica en los procesos y prácticas a implementar y las metodologías que correspondan, conforme al marco de trabajo de ITIL 4.

IV. FINALIDAD PÚBLICA

El presente servicio busca mejorar los niveles de madurez en el gobierno y gestión de servicios de TI, tomando como base las buenas prácticas internacionales en la materia y que sean adaptadas a la realidad de la JNJ, lo que permitirá mejorar sus servicios habilitados por TI y en consecuencia mejorar el nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos.

V. METODOLOGÍA

El desarrollo del servicio que brindará la firma consultora deberá respetar y tomar como referencia la normativa vigente sobre la materia y las normas vinculadas del sector público la cual podría ser modificada como resultado de las mejoras que se propongan e implementen, así mismo el servicio deberá considerar y utilizar las mejores prácticas para la implementación de marcos de trabajo basados en ITIL4.

VI. ACTIVIDADES A REALIZAR

A fin de lograr el objetivo planteado para el servicio y el desarrollo de los productos previstos para cada etapa del proyecto, se contempla que la firma consultora realice como mínimo las siguientes actividades:

A) Organización de la Consultoría

1. Formular el plan de trabajo de la consultoría según lo indicado en el numeral 8 del presente documento, el cual deberá de contener el cronograma en detalle de cada etapa de la consultoría, entre otros.
2. Realizar reuniones previas a la entrega del plan de trabajo de la consultoría con los diferentes interesados del proyecto a fin de lograr el entendimiento y consenso del mismo.
3. Elaborar una agenda consensuada de entrevistas para solicitar la participación del personal de la OTIGD y de las otras unidades de organización que se requieran.
4. Realizar la reunión de inicio del proyecto para lograr el compromiso de los líderes de la organización y de la OTIGD y los demás interesados del proyecto.
5. Elaborar informes de seguimiento de la presente consultoría para exponerlos a las unidades de organización involucradas y a la alta dirección.

B) Situación Actual y Establecimiento del Nivel de Madurez Objetivo

6. Revisar la documentación y normativa interna de los procesos y servicios de TI definidos por la JNJ y los que se encuentren vinculados a ellos, incluyendo los documentos estratégicos que tengan impacto en los servicios de TI.
7. Realizar la revisión de los procesos, actividades, tareas, formatos, herramientas, entre otros aspectos que se vienen ejecutando en los procesos y servicios de TI actualmente en la JNJ. Para tal fin, se deben realizar reuniones, con los principales involucrados en los procesos a ser revisados.
8. Proponer y sustentar un nivel de madurez objetivo para cada una de las cuatro dimensiones que TIL V4.0 reconoce - en gobierno y gestión de servicios de TI - a lograr en el servicio de consultoría.
9. Evaluar y medir el nivel de madurez actual para cada dimensión del gobierno y gestión de servicios de TI de la JNJ. La medición de madurez deberá ser realizada en base a una herramienta vigente licenciada y autorizada por Axelos.
10. Identificar las brechas y proponer las mejoras necesarias a fin de elevar el nivel de madurez objetivo para cada dimensión.
11. Formular y exponer un informe, donde se sustente el nivel de madurez objetivo de cada dimensión, la situación actual conteniendo como mínimo el resultado de la evaluación de nivel de madurez, brechas identificadas, acciones necesarias para cubrir las brechas, así como la información relevante resultado de la revisión de la documentación de los procesos y normativa de TI definidos por la JNJ.

12. Brindar asistencia técnica en las prácticas del marco de Trabajo de ITIL4, con entrenamientos a través de workshop al personal Involucrado en los componentes, procesos y prácticas que serán implementados.

C) Diseño de Modelo de Gobierno y Gestión de los Servicios de TI

13. Diseñar y validar el modelo integrado de Gobierno y Gestión de Servicios para la JNJ (Sistema de valor del Servicio) que servirá como base para la implementación de los componentes conforme al marco de trabajo de ITIL 4, este modelo debe incorporar principios y ser compatible con los enfoques ágiles de desarrollo de productos.
14. Diseñar los componentes del Sistema de Valor del Servicio (Cadena de valor del servicio, prácticas, principios, gobierno y mejora continua) adaptados a la realidad y necesidades de la JNJ y a las brechas identificadas. El diseño de los componentes debe considerar las 4 dimensiones (organización y personas, información y tecnología, socios y proveedores, flujos de valor y procesos)
15. Elaborar y/o actualizar y validar con el personal clave de la OTIGD y de otras unidades de organización vinculadas, las políticas, procesos, procedimientos, instructivos, metodologías, guías metodológicas, lineamientos, entre otros necesarios a fin de implementar los componentes diseñados en el numeral anterior.
16. Diseñar un cuadro de mando de indicadores de desempeño y/o acuerdos de niveles de servicios, basados en las buenas prácticas de la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITSM).
17. Proponer y validar con el personal clave de la OTIGD y de otras unidades de organización vinculadas, las metas de corto mediano y largo plazo para los indicadores de desempeño del modelo y/o acuerdos de niveles de servicios definidos.
18. Elaborar el material para las campañas de sensibilización y marketing interno sobre los beneficios y nueva forma de trabajar con los servicios de TI.
19. Formular y exponer el plan de implementación del nuevo modelo de gobierno y gestión de los servicios de TI.

D) Implementación del modelo de gobierno y gestión de servicios de TI

20. Realizar la puesta en operación de los componentes del sistema de valor de los servicios diseñados, en un plazo que no exceda los 4 meses de iniciado el servicio.

21. Implementar el cuadro de mando de indicadores de desempeño y/o acuerdos de niveles de servicios diseñados.
22. Realizar el entrenamiento a los participantes clave de los componentes implementados respecto al nuevo modelo de gestión.
23. Realizar la marcha blanca de los procesos a implementar con una duración no menor de 10 días, a efectuarse antes de los ciento veinte (120) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
24. Realizar el seguimiento, coaching y mentoring a los principales involucrados durante la marcha blanca y operación del nuevo modelo.

E) Operación y Retroalimentación del Nuevo Modelo

25. Identificar oportunidades de mejora al modelo implementado en base a los problemas presentados en la operación del mismo, o nuevos aprendizajes, e implementar estas mejoras durante los dos primeros meses de la puesta en operación de la nueva forma de trabajar.
26. Realizar el seguimiento al cumplimiento de las metas definidas para los indicadores de desempeño y/o acuerdos de niveles de servicios implementados, así mismo, de ser necesario actualizarlos (las metas, indicadores y/o acuerdos de niveles de servicio).
27. Realizar actividades de cambio cultural y adherencia al nuevo modelo de gobierno y gestión de servicios de TI, esta actividad se realizará a lo largo de todo el servicio de consultoría.

F) Cierre

28. Realizar para cada dimensión, la medición de nivel de madurez logrado por el modelo de gobierno y gestión de servicios de TI implementado, a fin de verificar el logro de los objetivos establecidos.
29. Elaborar una hoja de ruta (roadmap) y el plan de sostenibilidad a ejecutarse posterior al cierre del servicio de consultoría, que permita incrementar el nivel de madurez logrado para cada dimensión.
30. Proponer y desarrollar las especificaciones técnicas para la adquisición de una solución informática que de soporte al modelo de gobierno y gestión de servicios de TI, para ello deberá verificar que estas especificaciones consideren las soluciones existentes o aquellas que estén en proceso de adquisición o implementación que estén vinculadas a la gestión de servicios de TI.

31. Elaborar, presentar y validar el informe final de la consultoría que debe incluir como mínimo un resumen ejecutivo, resumen de las actividades realizadas con respecto al cumplimiento de los objetivos del proyecto, así como los resultados de la consultoría, impacto del incremento del nivel de madurez, conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas.

VII. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

7.1 Experiencia

7.1.1 La Firma deberá acreditar su experiencia en el mercado nacional o internacional al menos cinco (05) años mediante contratos de servicio o documento equivalente.

7.1.2 El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente al doble de su propuesta técnica por la contratación de por los menos cuatro (04) o más servicios de consultoría iguales o similares al objeto de la convocatoria durante los cinco (05) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas que se computará desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios de consultoría similares a los siguientes: mejora de procesos y/o rediseño de procesos y/o mapeo de procesos de TI, y/o implementación de sistemas de gestión para el gobierno y servicios de TI.

La acreditación de esta experiencia se hará mediante la presentación de contratos que hayan sido exitosamente culminados, contratos que la firma consultora deberá acompañar con sus respectivas constancias de aceptación de servicios y/o comprobantes de pago y sus depósitos en cuenta.

7.2 Perfil del Personal Clave

La firma consultora, deberá contar como mínimo con un equipo de profesionales que cumpla en cantidad y perfil con lo siguiente:

A) Jefe de Proyecto

Cantidad: Uno (01)

i. Actividad que realiza:

- Ser el interlocutor real y formal entre la JNJ y la firma consultora.
- Elaborar el Plan de Trabajo del Proyecto
- Verificar el cumplimiento del Plan de Trabajo del Proyecto.
- Verificar el cumplimiento de los plazos y calidad de los artefactos y entregables del proyecto.

ii. Perfil y experiencia

	Personal Clave	
Cargo	Profesión y Certificaciones	Experiencia

Jefe de Proyecto	<p>Titulado en Administración o Economía o Computación o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Producción o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Comunicaciones o Ingeniería de Redes o Ingeniería Electrónica.</p> <p>Debe contar con certificación vigente PMP o equivalentes.</p>	<p>CUATRO (04) años como mínimo de experiencia gestionando proyectos de mejora relacionada a Gestión de Servicios de TI en entidades públicas y/o privadas a nivel nacional y/o internacional del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.</p>
------------------	---	---

B) Consultor experto en gestión de servicios de TI.

Cantidad: Uno (01)

i. Actividad que realiza:

- Formular la Documentación requerida en el presente documento.
- Desarrollar las actividades del servicio y la elaboración de los entregables.

ii. Perfil y experiencia

Personal Clave		
Cargo	Profesión y Certificaciones	Experiencia
Consultor experto en gestión de servicios de TI	<p>Bachiller en Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Comunicaciones o Ingeniería de Redes o Ingeniería Electrónica.</p> <p>Debe contar con certificación ITIL Expert.</p>	<p>Cuatro (04) años como mínimo de experiencia en gestión de servicios de TI, implementación de mejora de procesos relacionada a Gestión de Servicios de TI en entidades públicas y privada a nivel nacional y/o internacional del personal clave requerido como Consultor Experto en Gestión de Servicios de TI.</p>

C) Consultor en gestión de servicios de TI

Cantidad: Uno (01)

i. Actividad que realiza:

- Formular la Documentación requerida en el presente documento
- Desarrollar las actividades del servicio y la elaboración de los entregables.

ii. Perfil y experiencia

Personal Clave		
Cargo	Profesión y Certificaciones	Experiencia
Consultor en gestión de servicios de TI	<p>Bachiller en Administración o Economía o Computación o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Producción o Ingeniería de</p>	<p>Tres (03) años como mínimo de experiencia en gestión de servicios de TI, implementación de mejora de procesos relacionada a Gestión de</p>

	<p>Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Comunicaciones o Ingeniería de Redes o Ingeniería Electrónica.</p> <p>Debe contar con certificación ITIL Fundamentos o ITIL Intermedio o ITIL Expert.</p>	<p>Servicios de TI en entidades públicas y privada a nivel nacional y/o internacional del personal clave requerido como Consultor en Gestión de Servicios de TI.</p>
--	--	--

VIII. ENTREGABLES

Los entregables constituyen elementos objetivamente verificables del trabajo realizado; y son resultados de las actividades previstas en el numeral VI de este documento y otras que el consultor defina como parte de su plan de trabajo; considera planes, informes, artefactos, entre otros, de acuerdo a lo solicitado en los presente términos de referencia y deben ser entregados en los plazos dispuestos en el cronograma previsto.

Para el presente servicio los entregables que como mínimo debe desarrollar la firma consultora son:

N°	Entregable	Detalle	Plazo de entrega
1	E1: Plan de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá contener como mínimo: los objetivos específicos que se deben lograr, la metodología a usar, cronograma de ejecución, entregables, plan de gestión del alcance, la estructura de desglose de trabajo (EDT), plan de gestión de la calidad, plan de comunicaciones, organigrama del equipo de proyecto, plan de gestión de riesgos, identificación y plan de involucramiento de los interesados; conforme a las buenas prácticas y recomendaciones del PMBOK versión correspondiente, así como la agenda consensuada de entrevistas con el personal OTIGD y de otras unidades. • Detalle de los aspectos técnicos, administrativos y logísticos para la ejecución de la presente consultoría. <p>Considerar en el Plan de Trabajo que se debe mantener reuniones periódicas (semanalmente) que permita controlar y verificar el avance del proyecto y sus entregables</p>	A los cinco (5) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
2	E2: Informe de situación actual sobre el nivel de madurez actual y el nivel de madurez objetivo a lograr.	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la situación actual del gobierno y gestión de servicios de TI considerando las cuatro dimensiones de ITIL4 (Organización y personas, información y tecnología, socios y proveedores, flujos de valor y procesos), la normativa interna y externa, entre otros. • Resultados de la medición y los sustentos necesarios del nivel de madurez actual. 	A los treinta (30) días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable E1.

		<ul style="list-style-type: none"> • Línea base y niveles de madurez objetivo, donde se evidencie la evaluación y el porqué del nivel de madurez definido. • Resultados del análisis de brechas entre el nivel de madurez actual y el deseado. • Informe con oportunidades de mejora propuestas para cerrar las brechas identificadas • Reporte de la asistencia técnica en las prácticas del marco de trabajo ágil de las buenas prácticas de ITIL v4. • Presentación del avance de la “Informe de situación actual sobre el nivel de madurez actual y el nivel de madurez objetivo”, se deberá realizar 10 días calendarios antes de la fecha formal de entrega. La JNJ podrá emitir opinión de dicho avance para ser considerado en el envío formal a los 5 días calendarios de la recepción del avance. 	
3	E3: Diseño del Modelo de Gobierno y Gestión de Servicios de TI y Plan de implementación (Hoja de ruta)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo integrado de Gobierno y Gestión de Servicios de TI adaptado a la JNJ (Sistema de valor del Servicio) para la implementación de los componentes conforme al marco de trabajo de ITIL v4. • Diseño de los componentes del modelo a un nivel de detalle que permita su implementación según estándares y buenas prácticas. • Políticas, procesos, procedimientos, instructivos, metodologías, guías metodológicas, lineamientos, formatos entre otros, desarrollados o actualizados relacionados a la gestión de servicios de TI, • Diseño del cuadro de mando de indicadores y/o acuerdos de niveles de servicios, basados en las buenas prácticas de ITSM. • Metas de corto, mediano y largo plazo establecidas para los indicadores de desempeño y/o acuerdos de niveles de servicio. • Material para las campañas de sensibilización y marketing interno para la adopción del nuevo modelo de gobierno y gestión de servicios de TI • Plan de implementación del modelo de gobierno y gestión de servicios de TI definido para la JNJ • Presentación del avance del “Diseño y Plan de implementación”, se deberá realizar 10 días calendarios antes de la fecha formal de entrega. podrá emitir opinión de dicho avance para ser considerado en el envío formal a los 5 días calendarios de la recepción del avance. 	A los treinta (30) días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable E2.
4	E4: Informe de implementación del modelo de gobierno y gestión de servicios de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de la puesta en operación de los componentes del sistema de valor de los servicios y del cuadro de mando. • Reporte del entrenamiento realizado a los participantes clave en la implementación de los componentes. • Reportes de seguimiento, coaching y mentoring realizados durante la marcha blanca e inicio de operación de los Procesos y prácticas implementadas. • Presentación del avance de la “Implementación del modelo de gobierno y gestión de servicios de TI”, se deberá realizar 20 días calendarios antes de la fecha formal de entrega. La JNJ podrá emitir opinión de dicho avance para ser considerado en el envío formal a los 10 días calendarios de la recepción del avance. 	A los sesenta (60) días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable E3.
5	E5: Informe de Operación y del Nuevo Modelo	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de oportunidades de mejora identificadas en base a los problemas presentados o nuevo 	A los sesenta (60) días calendario a partir del día

	de Gobierno y Gestión de Servicios de TI	<p>conocimiento logrado durante la operación de nuevo modelo implementado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de las mejoras implementadas durante la operación del nuevo modelo implementado. • Reporte de cumplimiento de metas definidas de los indicadores de desempeño y/o acuerdos de niveles. • Reporte de las actividades de cambio cultural y adherencia al nuevo modelo. 	siguiente de la conformidad del entregable E4.
6	E6: Informe final	<ul style="list-style-type: none"> • Informe final de la consultoría: Deberá contener el consolidado a modo de resumen de las actividades realizadas a lo largo del proyecto, así como las conclusiones, resultados, lecciones aprendidas y recomendaciones de la consultoría. • Reporte del nivel de madurez logrado por el modelo implementado. • Plan de sostenibilidad que establezca las principales acciones y actividades a fin de mantener y consolidar el desempeño logrado por el nuevo modelo implementado. • Roadmap que contenga las acciones a realizar para incrementar el nivel de madurez logrado por el modelo implementado. • Especificaciones Técnicas para la adquisición de una solución informática que de soporte al nuevo modelo de gobierno y gestión de servicios de TI implementado 	A los diez (10) días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del entregable E5.

Estos entregables, deberán ser presentados en dos copias idénticas, firmadas por el representante legal de la firma consultora encargada de la prestación del servicio, en medios digitales (HDD o SSD o DVD o CD o USB con los archivos fuente de los artefactos desarrollados y/o MS Excel, y/o Word, y/o formatos PDF y los que correspondan), a través de la mesa de partes virtual de la UE 003-Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia – PMSAJ, mediante el correo: mesadepartes@ejenopenal.pe, en repositorio virtual.”

En caso existan observaciones en el entregable, la JNJ otorgará a la firma, a través del PMSAJ, un plazo máximo de hasta diez (10) días calendario, para la subsanación de los mismos, contados a partir del día siguiente de producida la notificación del PMSAJ. Luego de dicha subsanación la JNJ contará con diez (10) días calendario para emitir la conformidad correspondiente, contados a partir del día siguiente de su notificación hecha por el PMSAJ. En caso que persistan observaciones al entregable presentado, el PMSAJ a solicitud expresa de la JNJ, podrá resolver el contrato, sin que se excluyan la aplicación de las sanciones que correspondan.

IX. PLAZO Y PRESENTACIÓN DE ENTREGABLES

El contrato tendrá una duración de ciento noventa (190) días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato. Cabe señalar, que este plazo no incluye los tiempos que tomará la Junta Nacional de Justicia - JNJ para realizar las observaciones y su respectivo levantamiento por parte de la firma.

X. LUGAR DE LA EJECUCIÓN

El servicio se realizará en la ciudad de Lima, en la sede de la Junta Nacional de Justicia.

XI. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad técnica de los productos de este servicio estará a cargo de la Coordinación de enlace de la Junta Nacional de Justicia, previa opinión favorable de la Oficina de Tecnologías de Información y Gobierno Digital, para todos los entregables del servicio. Dicha conformidad será notificada al contratista por el PMSAJ Eje no Penal.

XII. CONDICIONES DE PAGO

El pago del servicio se realizará previa entrega del informe conteniendo los entregables que correspondan contando con la respectiva conformidad del servicio, así como contra la presentación del comprobante de pago correspondiente. Asimismo, el abono respectivo se realizará en la cuenta bancaria, proporcionada al momento de la firma del contrato. Los mencionados pagos se realizarán según el siguiente cuadro:

N° PAGO	ENTREGABLE	PORCENTAJE
1er pago	Entregable 1: Plan de Trabajo Entregable 2: Informe de situación actual sobre el nivel de madurez actual y el nivel de madurez objetivo a lograr	10% del monto total del contrato
2do pago	Entregable 3: Diseño del Modelo de Gobierno y Gestión de Servicios de TI y Plan de implementación	25% del monto total del contrato
3er pago	Entregable 4: Informe de implementación del modelo de gobierno y gestión de servicios de TI	25% del monto total del contrato
4to pago	Entregable 5: Informe de Operación y del Nuevo Modelo de Gobierno y Gestión de Servicios de TI	25% del monto total del contrato
5to pago	Entregable 6: Informe Final	15% del monto total del contrato

El precio de la oferta debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellas firmas que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

Requisitos para el pago:

- Copia simple del contrato. (1er pago)
- Copia del entregable correspondiente al tramo, armada y/o etapa del servicio.
- Comprobante de Pago.
- Autorización de depósito en cuenta (CCI). (1er pago) - Conformidad del Servicio.

XIII. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y MEDIDA DE CONTROL DURANTE LA

EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

La coordinación y supervisión de la prestación del servicio, estará a cargo de la OTIGD de la JNJ.

La supervisión contractual administrativa del servicio estará a cargo de la Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos (UMSP) del Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia (Unidad Ejecutora 003 del MINJUSDH) a través del Supervisor del Proyecto de la Junta Nacional de Justicia - JNJ.

XIV. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

DE LA ENTIDAD

- Proporcionará las facilidades necesarias, información y documentación pertinente requerida por la firma para el cumplimiento de sus actividades, en un plazo anticipado apropiado para las gestiones logísticas y de disponibilidad.
- La Junta Nacional de Justicia - JNJ, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, pondrá a disposición de la firma consultora toda la información y documentación disponible referente al objeto del servicio, las unidades de organización dueña de la información son responsables de proveer la misma.
- Gestionar la participación de los usuarios en las sesiones programadas.
- Proporcionar a la firma consultora, la documentación que sea relevante para la ejecución del servicio.

DE LA FIRMA

La firma será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio, prestaciones y demás componentes de la contratación, por un plazo de un (01) año contado a partir de la última conformidad por el cumplimiento de los aspectos técnicos y de la ejecución de las actividades del servicio. Dicha conformidad no enerva el derecho a reclamar posteriormente por defectos y/o vicios ocultos.