

# **BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

*Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD*



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE**

## SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xyz</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

## CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm      Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm      Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

## INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019  
Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

**BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N° 22-2023-EO-L**

**PRIMERA CONVOCATORIA**

**SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA ELECTRO  
ORIENTE S.A.**

**PAC 340**

## DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación:

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

Ly.

7

10/11

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

Ly.

7

VE

## CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

### 1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

#### Importante

- Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe).
- Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.
- En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.

### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

- No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.
- Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente

### 1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

#### Advertencia

La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.

#### Importante

Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

- Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.
- En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no

<sup>1</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

*coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*

- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

### 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

#### **Importante**

*Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.*

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

### 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

### 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

### 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

### 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas



que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

### 1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

### 1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

#### Importante

*Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.*

Ly.

7

013

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*  
  
*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

#### 3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

##### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### Importante

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

##### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

#### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

#### **Importante**

*Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

#### **Advertencia**

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

*1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*

*2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*

*3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*

*4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitar-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

### **3.5. ADELANTOS**

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

### **3.6. PENALIDADES**

### 3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

### 3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

#### **Advertencia**

*En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.*

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

Ly.

4

113

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad del Oriente S.A. - ELECTRO ORIENTE S.A.  
RUC N° : 20103795631  
Domicilio legal : Av. Augusto Freyre N° 1168 – Iquitos – Maynas – Loreto  
Teléfono: : 065-253500 – Anexo 1349  
Correo electrónico: : [rrodriguez@elor.com.pe](mailto:rrodriguez@elor.com.pe); [lhuyta@elor.com.pe](mailto:lhuyta@elor.com.pe); [vdelaguila@elor.com.pe](mailto:vdelaguila@elor.com.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante GA-1283-2023 el 24 de agosto de 2023.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios / Directamente Recaudados

#### Importante

*La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.*

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **A SUMA ALZADA**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Distribución de la Buena Pro.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de (365) días

calendario, el misma que se contará desde el día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar el importe de **cinco con 00/100 soles (S/ 5.00) en Caja de la Entidad ó Mediante depósito en la Cta. Cte. N.º 0011-0301-94-0100000950 de la institución financiera Banco BBVA Continental; posteriormente recabar las bases en la oficina del Departamento de Logística, ambas oficinas se encuentran ubicadas en Av. Augusto Freyre N° 1168, Iquitos – Maynas – Loreto.**

#### Importante

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por la Ley N° 30225.
- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. 005 – Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Normativa Nacional referente a extintores portátiles.
- R.M. N° 239-2020-MINSA, denominado Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 265-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 283-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 128-2020-MINEM/DM, denominado "Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".
- R.M. N° 135-2020-MINEM/DM, denominado "Modificación de Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".

#### Normas técnicas

- Dependiendo de la naturaleza del servicio, podrá consignarse las normas técnicas que resulten aplicables:
- NTP-ISO/IEC 20000-1:2012. Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio. 2da Edición.
- NTP-ISO/IEC 27001:2014. Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2da Edición.
- ANSI/TIA/EIA-568-B: Cableado de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales. (Cómo instalar el Cableado)
- TIA/EIA 568-B1 Requerimientos generales
- TIA/EIA 568-B2 Componentes de cableado mediante par trenzado balanceado
- TIA/EIA 568-B3 Componentes de cableado, Fibra óptica
- ANSI/TIA/EIA-569-A: Normas de Recorridos y Espacios de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales (Cómo enrutar el cableado)
- ANSI/TIA/EIA-570-A: Normas de Infraestructura Residencial de Telecomunicaciones
- ANSI/TIA/EIA-606-A: Normas de Administración de Infraestructura de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales
- ANSI/TIA/EIA-607: Requerimientos para instalaciones de sistemas de puesta a tierra de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales.



- ANSI/TIA/EIA-758: Norma Cliente-Propietario de cableado de Planta Externa de Telecomunicaciones.
- TIA/EIA-606A "Especificación sobre el rotulado de los cables"
- Código Nacional de Electricidad – UTILIZACIÓN año 2006
- Norma Técnica Peruana NTP 370.303 2003 – Instalaciones Eléctricas en edificios – Protección para garantizar la seguridad. Protección contra los choques eléctricos.
- NTP-ISO/IEC 20000-1:2012. Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio. 2da Edición.
- Norma Técnica Peruana NTP 370.053:1999 SEGURIDAD ELÉCTRICA. Elección de los materiales eléctricos en las instalaciones interiores para puesta a tierra. Conductores de protección de cobre.
- Norma Técnica Peruana NTP 370.055:1999 SEGURIDAD ELÉCTRICA. Sistema de puesta de tierra.
- Normas ISA (Instrumentation, System and Automation Society)
- Normas IEC (International Electrotechnical Commission)
- Normas ANSI (American National Standard Institute)
- Normas IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers)
- Normas NEC (National Electrical Code)
- Normas ITU (International Telecommunication Union)
- Código Nacional de Electricidad

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

Ly.

/

BC

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

#### Importante

*De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.*

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>3</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)<sup>4</sup>

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>4</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en **SOLES**. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

**Importante**

- El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.
- En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.

**2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

**2.2.2. Documentación de presentación facultativa:**

- a) Los postores que apliquen el beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, deben presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de condiciones para la aplicación de la exoneración del IGV (**Anexo N° 7**).

**Advertencia**

*El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.*

**2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

**Advertencia**

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa*

*medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>5</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- i) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>6</sup> (Anexo N° 12).
- j) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>7</sup>.
- k) Diploma o Certificados del **personal clave** que sustente el perfil según lo indicado en el numeral 5.5 de los términos de referencia
- l) Documentación del personal que sustente el perfil según lo indicado en el numeral 5.5 de los términos de referencia.
- m) Estructura de costos<sup>8</sup>.
- n) Ficha RUC.
- o) Copia de Constitución de empresa y sus modificatorias (actualizadas).

#### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

#### Importante

<sup>5</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>6</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>7</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>8</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>9</sup>.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes de Electro Oriente S.A. (Unidad de Trámite Documentario), sito en Av. Augusto Freyre N.° 1168 – Iquitos – Maynas - Loreto.

### Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes al otorgamiento de la conformidad de recepción total de la prestación, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el contrato.

El pago se realizará en forma parcial y por el monto correspondiente tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Entregable	Cronograma	Pago
Informe N° 1	A los 30 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 2	A los 61 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 3	A los 91 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 4	A los 122 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 5	A los 152 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 6	A los 183 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 7	A los 213 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 8	A los 244 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 9	A los 274 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 10	A los 305 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio

<sup>9</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

Informe N° 11	A los 335 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 12	A los 365 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

**Para el primer pago:**

- Comprobante de pago electrónico, dos (02) copias.
- Contrato y/o Pedido Marco o Pedido de Compra, dos (02) copias.
- Notificación del Pedido Compra o Pedido Marco (de corresponder), dos (2) copias.
- Documento donde indique el número de cuenta bancaria, CCI y cuenta de detracción (de corresponder), dos (02) copias.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Salud y Pensiones vigente para el periodo del servicio ejecutado (en caso se ejecute de forma presencial) incluido el comprobante de pago, dos (02) copias.
- Contrato de su personal debidamente suscritos, dos (02) copias.
- Estructura de costos del servicio (según contrato), dos (02) copias.
- Informe Técnico del contratista, donde se describa y evidencien las labores efectuadas de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.1., dos (02) copias.
- Control de asistencia de su personal correspondiente al periodo facturado, dos (02) copias.
- Otro documento que exija las condiciones contractuales.

**A partir del segundo pago:**

- Comprobante de pago electrónico, dos (02) copias.
- Contrato y/o Pedido Marco o Pedido de Compra, dos (02) copias.
- Notificación del Pedido Compra o Pedido Marco (de corresponder), dos (2) copias.
- Documento donde indique el número de cuenta bancaria, CCI y cuenta de detracción (de corresponder), dos (02) copias.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Salud y Pensiones vigente para el periodo del servicio ejecutado, incluido el comprobante de pago, dos (02) copias.
- Póliza de Seguro de Vida, Salud de Invalidez con su respectivo comprobante de pago.
- Boleta de Pago de los trabajadores de la contratista, pago de beneficios de leyes sociales, dos (02) copias.
- Comprobante de abono o transferencia en cuenta de sus trabajadores, dos (02) copias.
- PDT de la planilla electrónica cancelado del mes anterior, dos (02) copias.
- Estructura de costos del servicio (según contrato), dos (02) copias.
- Informe Técnico del contratista, donde se describa y evidencien las labores efectuadas de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.1., dos (02) copias.
- Control de asistencia de su personal correspondiente al periodo facturado, dos (02) copias.
- Otro documento que exija las condiciones contractuales.

**Para el último pago:**

- Comprobante de pago electrónico o físico, dos (02) copias.
- Contrato y/o Pedido Marco o Pedido de Compra, dos (02) copias.
- Notificación del Pedido Compra o Pedido Marco (de corresponder), dos (2) copias.
- Documento donde indique el número de cuenta bancaria, CCI y cuenta de detracción (de corresponder), dos (02) copias.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Salud y Pensiones vigente para el periodo del servicio ejecutado incluido el comprobante de pago, dos (02) copias.
- Póliza de Seguro de Vida, Salud de Invalidez con su respectivo comprobante de pago.
- Boleta de Pago de los trabajadores de la contratista, pago de beneficios de leyes sociales, dos (02) copias.
- PDT de la planilla electrónica cancelado del mes anterior, dos (02) copias.
- Estructura de costos del servicio (según contrato), dos (02) copias.
- Informe Técnico del contratista, donde se describa y evidencien las labores efectuadas de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.1., dos (02) copias.
- Control de asistencia de su personal correspondiente al periodo facturado, dos (02) copias.
- Liquidación de beneficios sociales a sus trabajadores, dos (02) copias.
- Otro documento que exija las condiciones contractuales.

**Documentos que presentará el Administrador de contrato:**

- Términos de Referencia, dos (2) copias.
- Informe técnico del Jefe del Dpto. de Tecnología de Información y Comunicaciones con el visto bueno la Supervisión de Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca, dos (02) copia.
- Formato de Conformidad PGAL-011-F001 suscrito por el Jefe de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Gerente de Planeamiento, Gestión y Regulación, dos (02) copias.

Los pagos de las facturas referidas al servicio serán realizados de forma mensual, conforme a la ejecución del servicio, previa presentación del informe respectivo y la aprobación según lo establecido en el numeral 5.10.

Se requiere como requisito previo para otorgar la conformidad del servicio, presentar la boleta de pago firmada, correspondiente a la cancelación de todo su personal. En ese sentido, la fecha para hacer efectiva la misma, no debe exceder el último día de cada mes o del periodo de ejecución, en caso de ser este un día domingo o feriado, el pago se deberá realizar el día hábil anterior a esta fecha; el atraso con la fecha de pago será afecto a penalidad conforme a lo establecido en el numeral 5.18 Otras penalidades aplicables. Esta penalidad también será aplicable para el incumplimiento del pago de liquidación del personal, donde previo a la cancelación del último recibo y/o factura, se debe demostrar fehacientemente que su personal ha sido liquidado conforme a las disposiciones legales vigentes.

Para el pago, el contratista deberá estar sujeto a la estructura de costos.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de Partes o remitir a la casilla electrónica tramite@elor.com.pe de Electro Oriente S.A. (Unidad de Trámite Documentario), sito en Av. Augusto Freyre N.º 1168 – Iquitos – Maynas - Loreto.

Ly.

/


4013

### CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

#### Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

 <b>Electro Oriente</b> S.A.		<b>FORMATO:</b>  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>PGAL-004-F001</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>VERSION</b>	<b>02</b>	<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA</b>	<b>GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>
<b>FECHA</b>	<b>20/03/2019</b>			

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente – Electro Oriente S.A. Requiere contratar a una Persona Natural o Jurídica que brinde el *Servicio especializado de soporte y mantenimiento informático para Electro Oriente S.A.*, con la finalidad de brindar un primer nivel de asistencia, soporte técnico y mantenimiento informático lo que redundará en el correcto funcionamiento de los equipos informáticos, hardware e infraestructura de red y comunicaciones de la sede Iquitos, Servicios Eléctricos de Loreto, Unidades de Negocio de la Gerencia Regional San Martín y Gerencia Regional de Amazonas Cajamarca, asegurando la continuidad de los procesos empresariales, a través del cumplimiento de las labores asignadas a los trabajadores de las áreas usuarias de tal manera que garantice y asegure su continuidad, así como, mejorar la calidad de atención hacia nuestros clientes internos y externos.

#### 3. ANTECEDENTES

ELECTRO ORIENTE S.A. es una empresa del sector eléctrico que se encarga de la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, satisfaciendo las necesidades energéticas de la población dentro de su zona de concesión ubicado en las regiones nororientales del Perú (Loreto, San Martín, Amazonas y norte de Cajamarca).

La Gerencia de Planeamiento, Gestión y Regulación a través del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones realiza las actividades de administración, soporte y mantenimiento de los bienes y servicios: licenciamiento de software, sistemas, equipos informáticos y de comunicación de Electro Oriente S.A., así como la administración, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, que involucra hardware, equipos informáticos y redes de datos que soportan la operatividad de la Empresa.

En tal sentido, debido a la alta frecuencia con la cual se usan los equipos informáticos, hardware y la infraestructura de red, los mismos que requieren conocimientos de nivel técnico y de especialización para garantizar su correcto funcionamiento, se requiere la contratación de un servicio especializado para la ejecución de estas actividades, las cuales estarán supervisadas y controladas por el Dpto. TIC de la Empresa, lo que redundará en un mejor desempeño del personal en sus funciones encargadas para una mejor atención en beneficio y satisfacción de los clientes internos, externos y stakeholders.

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN


##### • Objetivo General

El objetivo principal del servicio es contar con profesionales que efectúen las actividades de mesa de ayuda, soporte técnico y mantenimiento de los equipos de informáticos, hardware e infraestructura de red y comunicaciones de la sede Iquitos, Servicios Eléctricos de Loreto, Unidades de Negocio de la Gerencia Regional San Martín y Gerencia Regional Amazonas Cajamarca de Electro Oriente S.A.

##### • Objetivos Específicos

- Brindar soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de informáticos, sistemas de información, la infraestructura de red y comunicaciones de la Sede Iquitos, Servicios Eléctricos de Loreto, Unidades de Negocio de la Gerencia Regional San Martín y Gerencia Regional de Amazonas Cajamarca.
- Contar con un primer nivel de soporte TIC a nivel Empresa.



 <b>Electro Oriente</b> Generando Progreso		FORMATO:  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
		CÓDIGO PGAL-004-F001 VERSION 02 FECHA 20/03/2019	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS


- Asegurar una atención técnica en la resolución de incidentes y Averías de los equipos, recursos y servicios informáticos de calidad a nuestros clientes internos y externos.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de la red cableada de datos de la Sede Iquitos, Servicios Eléctricos de Loreto, Unidades de Negocio de la Gerencia Regional San Martín y Gerencia Regional de Amazonas Cajamarca.
- Cumplir y ejecutar el Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo y del Procedimiento PGET-005 del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar el inventario del parque de equipos de informáticos de la Sede Iquitos, Servicios Eléctricos de Loreto, Unidades de Negocio de la Gerencia Regional San Martín y Gerencia Regional de Amazonas Cajamarca.
- Alcanzar propuestas de mejoras de los procesos que tengan que ver con el soporte técnico y la atención de incidencias referente a los procesos de TIC de Electro Oriente S.A.
- Asegurar la atención de calidad a nuestros clientes internos y externos.

## 5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO


### 5.1. Actividades

#### 5.1.1. Descripción del servicio

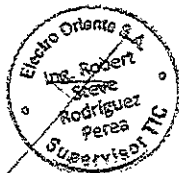
1. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS: SEDE IQUITOS Y SERVICIOS ELÉCTRICOS DE LORETO.	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar soporte técnico a usuarios finales en operaciones de implementación o adecuación de los servicios informáticos.</li> <li>• Monitoreo, gestión e instalación del antivirus corporativo en las PCs de escritorio y portátiles propias y/o arrendados por Electro Oriente S.A.</li> <li>• Detección y eliminación de virus, programas espías y/o software malicioso en las PCs de escritorio y portátiles propias y/o arrendados por Electro Oriente S.A.</li> <li>• Instalar y actualizar parches de seguridad en las PCs de escritorio y portátiles propias y/o arrendados por Electro Oriente S.A.</li> <li>• Instalar y configurar las aplicaciones de escritorio propio o programas comerciales utilizados en la Empresa.</li> <li>• Instalar y configurar componentes de cómputo internos o externos.</li> <li>• Habilitar y configurar periféricos de los equipos de cómputo.</li> <li>• Realizar el inventario de hardware y software base.</li> <li>• Ejecutar el Procedimiento PGET-005 del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Realizar copias de seguridad de la información importante y/o sensible de la Empresa ubicada en los equipos de cómputo que sean requeridos.</li> <li>• Brindar asistencia y transferencia de conocimientos en el uso de herramientas informáticas al usuario final las distintas áreas de la Empresa.</li> <li>• Elaborar manuales y guías de funcionamiento de herramientas y equipos informáticos.</li> <li>• Entregar formatos de reportes de las actividades de soporte técnico proporcionado por el Dpto. TIC.</li> <li>• Realizar inspecciones de seguridad informática en los equipos de cómputo de los usuarios finales en los departamentos, oficinas y en las Unidades de Negocios e informar al Supervisor de Tecnología de Información y Comunicaciones sobre aquellos incidentes que puedan afectar las operaciones y actividades de la Empresa.</li> <li>• Realizar copias de seguridad de la información de Equipo de Cómputo de Terceros a fin de salvaguardar la información utilizada y generada durante la ejecución del servicio.</li> <li>• Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> </ul>


 <b>Electro Oriente</b> <small>Servicio al Ciudadano</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
	<b>2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE REDES INFORMÁTICAS: SEDE IQUITOS Y SERVICIOS ELÉCTRICOS DE LORETO.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar mantenimiento preventivo y correctivo del cableado de la Red Informática de Datos en las oficinas de la sede Iquitos de Electro Oriente S.A.</li> <li>Ampliar puntos de red de datos que sean solicitados por las áreas usuarias, el cual implica el cableado, entubado a través del cielo raso y canaleta empotrada en las paredes, en las oficinas.</li> <li>Ordenar, identificar y etiquetar según estándares de la norma EIA/TIA-606A del cableado estructurado.</li> <li>Instalar cajas de toma datos, jacks para los puntos de red.</li> <li>Instalar terminales en el switch de comunicaciones ubicado en las oficinas de la Empresa.</li> <li>Realizar pruebas de conectividad y testeo de los puntos de red.</li> <li>Realizar el retiro de material y cableado obsoleto, defectuoso y en desuso.</li> <li>Instalar gabinetes de comunicación de pared y de piso.</li> <li>Instalar patch panel y ponchado de puntos de red en los gabinetes de comunicación previamente instalados.</li> <li>Realizar el mantenimiento preventivo los equipos de comunicación Switchs.</li> <li>Mantener actualizado inventario de direcciones IPs locales del host de Red de las Oficinas de la Sede Iquitos de Electro Oriente S.A.</li> <li>Mantener actualizado el inventario de equipos de comunicación: Switchs, Hubs, Gabinetes, armarios, Bridges, Routers, etc.</li> <li>Mantener actualizado el diagrama de redes informática de datos de la Sede de Electro Oriente S.A.</li> <li>Brindar apoyo en la elaboración de BACKUPS de la base de datos Smallworld Electric Office.</li> <li>Brindar apoyo en la elaboración de informes técnicos correspondientes al área.</li> <li>Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> <li>Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
Actividades.	<b>3. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LA RED INFORMÁTICA: UN CHACHAPOYAS Y SUS SERVICIOS ELÉCTRICOS GERENCIA REGIONAL AMAZONAS CAJAMARCA DE ELECTRO ORIENTE S.A.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar las incidencias informáticas en el aplicativo ServeDesk</li> <li>Organizar, administrar y mantener actualizado el sistema operativo de los dispositivos finales de la red.</li> <li>Instalar, configurar, mantener y controlar el parque informático.</li> <li>Instalar, configurar y mantener el software base de los equipos de cómputo.</li> <li>Realizar el soporte en cableado estructurado, reparaciones, remodelaciones y/o expansiones de la red LAN/WLAN en coordinación con el Supervisor de Tecnología de la Información y Comunicaciones para ejecutar acciones de mejora en telefonía IP, radiofonía, SCADA, radioenlaces y medios de transmisión física (cobre y fibra óptica).</li> <li>Realizar inspecciones de seguridad informática en los equipos de cómputo de los usuarios finales en los departamentos, oficinas y en las Unidades de Negocios e informar al Supervisor de Tecnología de Información y</li> </ul>


 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:	
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR: GERENTE GENERAL

	<p>Comunicaciones sobre aquellos incidentes que puedan afectar las operaciones y actividades de la Empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> <li>Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
<b>4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES DEPARTAMENTO TIC.</b>	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer nivel de soporte informático al sistema de automatización de Reclosers en las sedes de Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca. Monitoreo y seguimiento de eventos, registros de error reportado por las áreas usuarias y coordinados con el proveedor de la solución implementada.</li> <li>Primer nivel de soporte informático al sistema de Telemedición Inteligente SMI en las sedes de Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca. Monitoreo y seguimiento de eventos, registros de error reportado por las áreas usuarias y coordinados con el proveedor de la solución implementada.</li> <li>Primer nivel de soporte informático al sistema de Radiocomunicación en las sedes de Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca. Monitoreo y seguimiento de eventos, registros de error reportado por las áreas usuarias y coordinados con el proveedor de la solución implementada.</li> <li>Brindar soporte técnico e introducir mejoras en las soluciones de las redes de conectividad de los Sistemas SCADA y Smart Grid en las redes eléctricas.</li> <li>Elaborar y proponer proyectos, planes de acción y programas referentes a redes y conectividad, tendientes a facilitar el manejo de los Sistemas SCADA y Smart Grid en las redes eléctricas.</li> <li>Elaboración de especificaciones técnicas para los proyectos de redes y conectividad Sistemas SCADA y Smart Grid de las redes eléctricas.</li> <li>Apoyar en la Supervisión durante la implementación de soluciones y/o servicio de redes y conectividad en Sistemas SCADA y Smart Grid de las redes eléctricas.</li> <li>Realizar la coordinación de ejecución y seguimiento del Procedimiento PGET-005 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO a los Soporte TIC de la Gerencia Regional San Martín.</li> <li>Elaborar y dar seguimiento del Plan Trimestral del Mantenimiento Preventivo de Equipos de Comunicación (Switch), incluido Gabinetes.</li> <li>Ejecutar el Mantenimiento Semestral Preventivo y Correctivo de las Impresoras Propias de la Gerencia Regional San Martín.</li> <li>Coordinar la Ejecución y seguimiento del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Impresoras Arrendadas de la Gerencia Regional San Martín.</li> <li>Atender a usuarios con problemas de funcionamiento de las impresoras.</li> <li>Realizar el mantenimiento y configuración de periféricos de los equipos de cómputo.</li> <li>Realizar las copias de seguridad de la información importante y/o sensible de la Empresa, ubicada en los equipos de cómputo que sean requeridos.</li> <li>Realizar la coordinación y control de ejecución de copias de seguridad de la información de Equipo de Cómputo de Personal Tercero a la finalización de Contrato.</li> <li>Realizar el seguimiento y control de la Baja de Equipos de Cómputo a nivel Gerencia Regional San Martín.</li> <li>Realizar la elaboración y seguimiento del Cronograma de visitas de verificación del estado actual de los Equipos Informáticos y Servicios TI a</li> </ul>



 <b>Electro Oriente</b> <small>Gerencia Regional</small>		FORMATO:	
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR: GERENTE GENERAL	

	<p>los Servicios Eléctricos de las Unidades de Negocio Moyobamba, Bellavista y Yurimaguas de la Gerencia Regional San Martín.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control y verificación del correcto estado y registro del reloj de marcas del personal planilla de la Unidad de Negocios Tarapoto.</li> <li>Coordinar el Mantenimiento, configuración y verificación del cableado estructurado y puntos de red, asegurando la norma EIA/TIA-606A.</li> <li>Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> <li>Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
<b>5. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN TARAPOTO - GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN</b>	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio informático a brindar debe estar enmarcado en la calidad de atención y cordialidad con el usuario.</li> <li>Realizar la ejecución del Procedimiento PGET-005 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.</li> <li>Verificar la operatividad de las cámaras de video vigilancia, así como el oportuno mantenimiento.</li> <li>Brindar atención a usuarios en primer nivel ante problemas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas de virus, revisión y diagnostico mediante software antivirus.</li> <li>Problemas de funcionamiento de monitores, CPU's, Teclados, mouse, etc.</li> <li>Instalación y desinstalación de aplicativos en coordinación con la Supervisión TIC.</li> </ul> </li> <li>Ejecutar las Copias de Respaldo (backup).</li> <li>Verificar la generación de las copias de respaldo de información crítica de la empresa como del personal tercero.</li> <li>Reportar y solucionar las anomalías que se presenten en las Grabación de videos de las cámaras de video vigilancia.</li> <li>Realizar el mantenimiento y configuración de periféricos de los equipos de cómputo.</li> <li>Reportar Atenciones mensuales al Coordinador Técnico TIC.</li> <li>Ejecutar el Plan Trimestral del Mantenimiento Preventivo de los Equipos de Comunicación.</li> <li>Realizar la ejecución de la Baja de Equipos de Cómputo a nivel Unidad de Negocios Tarapoto.</li> <li>Mantener actualizado el inventario de Equipos de Cómputo a nivel de la Unidad de Negocios Tarapoto.</li> <li>Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> <li>Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
<b>6. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN MOYOBAMBA Y SUS SERVICIOS ELÉCTRICOS - GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN</b>	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio informático a brindar debe estar enmarcado en la calidad de atención y cordialidad con el usuario.</li> <li>Ejecución del Procedimiento PGET-005 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.</li> <li>Verificar la operatividad de las cámaras de video vigilancia, así como el oportuno mantenimiento.</li> <li>Brindar atención a usuarios en primer nivel ante problemas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas de virus, revisión y diagnostico mediante software antivirus.</li> </ul> </li> </ul>

 <b>Electro Oriente</b> Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.		FORMATO:  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
		ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
CÓDIGO	PGAL-004-F001			
VERSIÓN	02			
FECHA	20/03/2019			




*Handwritten signature*


*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de funcionamiento de monitores, CPU's, Teclados, mouse, etc.</li> <li>• Instalación y desinstalación de aplicativos en coordinación con la Supervisión TIC.</li> <li>• Ejecutar las Copias de Respaldo (backup).</li> <li>• Verificar la generación de las copias de respaldo de información crítica de la empresa como del personal tercero.</li> <li>• Reportar y solucionar las anomalías que se presenten en las Grabación de videos de las cámaras de video vigilancia.</li> <li>• Realizar el mantenimiento y configuración de periféricos de los equipos de cómputo.</li> <li>• Reportar Atenciones mensuales al Coordinador Técnico TIC.</li> <li>• Ejecutar el Plan Trimestral del Mantenimiento Preventivo de los Equipos de Comunicación.</li> <li>• Realizar la ejecución de la Baja de Equipos de Cómputo a nivel Unidad de Negocios Moyobamba.</li> <li>• Ejecución del Cronograma de Visitas a los Servicios Eléctricos de la Unidad de Negocios Moyobamba.</li> <li>• Mantener actualizado el Inventario de Equipos de Cómputo a nivel de la Unidad de Negocios Moyobamba.</li> <li>• Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> <li>• Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>• Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>• Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
<b>7. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN YURIMAGUAS Y SUS SERVICIOS ELECTRICOS - GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN</b>	
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio informático a brindar debe estar enmarcado en la calidad de atención y cordialidad con el usuario.</li> <li>• Realizar la Ejecución del Procedimiento PGET-005 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.</li> <li>• Verificar la operatividad de las cámaras de video vigilancia, así como el oportuno mantenimiento.</li> <li>• Atención a usuarios en primer nivel ante problemas como:</li> <li>• Problemas de virus, revisión y diagnostico mediante software antivirus.</li> <li>• Problemas de funcionamiento de monitores, CPU's, Teclados, mouse, etc.</li> <li>• Instalación y desinstalación de aplicativos en coordinación con la Supervisión TIC.</li> <li>• Ejecutar las Copias de Respaldo (BACKUP).</li> <li>• Verificar la generación de las copias de respaldo de información crítica de la empresa como del personal tercero.</li> <li>• Reportar y solucionar las anomalías que se presenten en las Grabación de videos de las cámaras de video vigilancia.</li> <li>• Realizar el mantenimiento y configuración de periféricos de los equipos de cómputo.</li> <li>• Reportar Atenciones mensuales al Coordinador Técnico TIC.</li> <li>• Ejecutar el Plan Trimestral del Mantenimiento Preventivo de los Equipos de Comunicación.</li> <li>• Realizar la ejecución de la Baja de Equipos de Cómputo a nivel Unidad de Negocios Yurimaguas.</li> <li>• Ejecutar el Cronograma de Visitas a los Servicios Eléctricos de la Unidad de Negocios Yurimaguas.</li> <li>• Mantener actualizado el Inventario de Equipos de Cómputo a nivel de la Unidad de Negocios Yurimaguas.</li> <li>• Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> </ul>

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>• Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>• Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
<b>8. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN BELLAVISTA Y SUS SERVICIOS ELECTRICOS – GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN</b>	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio informático a brindar debe estar enmarcado en la calidad de atención y cordialidad con el usuario.</li> <li>• Ejecución del Procedimiento PGET-005 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.</li> <li>• Verificar la operatividad de las cámaras de video vigilancia, así como el oportuno mantenimiento.</li> <li>• Brindar atención a usuarios en primer nivel ante problemas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Problemas de virus, revisión y diagnóstico mediante software antivirus.</li> <li>o Problemas de funcionamiento de monitores, CPU's, Teclados, mouse, etc.</li> <li>o Instalación y desinstalación de aplicativos en coordinación con la Supervisión TIC.</li> </ul> </li> <li>• Ejecutar las Copias de Respaldo (backup).</li> <li>• Verificar la generación de las copias de respaldo de información crítica de la empresa como del personal tercero.</li> <li>• Reportar y solucionar las anomalías que se presenten en las Grabación de videos de las cámaras de video vigilancia.</li> <li>• Realizar el mantenimiento y configuración de periféricos de los equipos de cómputo.</li> <li>• Reportar Atenciones mensuales al Coordinador Técnico TIC.</li> <li>• Ejecutar el Plan Trimestral del Mantenimiento Preventivo de los Equipos de Comunicación.</li> <li>• Realizar la ejecución de la Baja de Equipos de Cómputo a nivel Unidad de Negocios Bellavista.</li> <li>• Ejecutar el Cronograma de Visitas a los Servicios Eléctricos de la Unidad de Negocios Bellavista.</li> <li>• Mantener actualizado el Inventario de Equipos de Cómputo a nivel de la Unidad de Negocios Bellavista.</li> <li>• Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> <li>• Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>• Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>• Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
<b>9. SERVICIO DE GESTIÓN Y PRIMER NIVEL DE SOPORTE DE MESA DE AYUDA: SEDE IQUITOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y derivar las atenciones y mantenimiento de equipos de cómputo.</li> <li>• Registrar en el Service Desk y atender las solicitudes de creación y asignación de cuentas de usuario (ISCOM, SAP, STD, Ingreso a caja, Arqueo a caja), para la gestión de indicadores del Dpto. TIC.</li> <li>• Detectar necesidades de capacitación de los miembros del equipo de soporte y de los usuarios finales.</li> <li>• Entregar formatos de los reportes de las actividades de soporte informático realizados a los usuarios remitidos a la Supervisión TIC de la sede Iquitos.</li> <li>• Elaborar informes de consumo de suministros, registros de incidencias y requerimientos de suministros para los usuarios finales de la empresa.</li> <li>• Elaborar Informes de asignación de equipos informáticos, suministros y aditamentos.</li> <li>• Gestionar y brindar soporte de los servicios TIC (agente service desk) para ser el primer nivel de soporte a los usuarios.</li> </ul>

 <b>Electro Oriente</b> Generando Progreso		FORMATO:	
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR: GERENTE GENERAL	

Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a los usuarios en el uso correcto de los equipos informáticos y del software.</li> <li>• Asesorar a los usuarios en el correcto llenado de los formatos correspondiente al Proceso S3. TIC (PGET-005, PGET-008, entre otros).</li> <li>• Brindar soporte de primer nivel a los usuarios finales en operaciones de implementación, adecuación de los servicios informáticos</li> <li>• Dotar oportunamente de los suministros de impresión para las impresoras de los usuarios.</li> <li>• Mantener actualizado el inventario de Hardware y Software de los Equipos de Cómputo por medio del sistema de atención al usuario Service Desk.</li> <li>• Mantener actualizado el control de vigencia de licencias, bienes y servicios correspondiente al Dpto. TIC a través del Service Desk a fin de que se gestione la renovación de estos con anticipación.</li> <li>• Mantener actualizado el directorio telefónico y anexos del personal en el Service Desk.</li> <li>• Mantener actualizado y controlado el inventario de licencias SAP a nivel de empresa y por sedes.</li> <li>• Realizar seguimiento de las atenciones y requerimientos a los usuarios finales por parte del soporte Técnico y dar seguimiento de los niveles de satisfacción de los mismos.</li> <li>• Brindar apoyo al personal de soporte técnico cuando se lo requiera.</li> <li>• Mantener actualizado el control de acceso a software: ISCOM, SAP, MIG y STD.</li> <li>• Elaborar el informe de indicadores de Procesos de Atención TIC.</li> <li>• Registrar, controlar y realizar seguimiento de incidencias y consultas en el aplicativo brindado por la empresa contratista responsable de brindar soporte y mantenimiento de los Módulos del ERP SAP.</li> <li>• Brindar apoyo en la elaboración de expedientes de pagos a proveedores de servicios TIC.</li> <li>• Actualizar el inventario de asignación de equipos móviles empresariales y el directorio telefónico.</li> <li>• Realizar de manera mensual el reporte de Migratel para el Portal de Transparencia.</li> <li>• Otras actividades designadas por la Jefatura TIC y Supervisores de área TIC.</li> <li>• Realizar actividad de soporte técnico y mantenimiento priorizando atención remota.</li> <li>• Capacitar al usuario final en solución de incidentes simples contando con herramientas de apoyo (videos, ppt, otros).</li> <li>• Realizar análisis de las incidencias reportadas y proponer solución definitiva o la reducción de su ocurrencia.</li> <li>• Reportar de forma semanal al Supervisor TIC y Jefe TIC las actividades de atenciones realizadas y propuestas de mejoras al proceso TIC.</li> </ul>
-------------	--


### 5.1.2. Procedimientos y niveles de atención del servicio (SLA)

El Contratista debe ofrecer un conjunto de compromisos en diferentes aspectos clave con el objetivo de garantizar la calidad esperada y requerida por Electro Oriente S.A.

Los valores se calculan mensualmente y se aplican independientemente por cada incidente de soporte técnico.

#### 5.2.1.1. Consideraciones para el servicio de mantenimiento y soporte técnico.

- El Contratista deberá garantizar el funcionamiento y la operación correcta de los equipos y redes informáticas, así como, de los periféricos y accesorios de cómputo.
- El Contratista deberá garantizar el servicio soporte técnico informático, soporte de redes informáticas y mesa de ayuda, durante la vigencia del

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

contrato.

- El Contratista podrá brindar soporte técnico en forma presencial o en línea, ya sea vía acceso remoto, teléfono, correo electrónico o vía chat.
- De ser requerido por Electro Oriente S.A., el personal del contratista deberá trasladarse a las oficinas de los Servicios Eléctricos de Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca. Esto contando previamente con la autorización de la gerencia de línea inmediata, los gastos que se generen por este concepto serán cubiertos por la Electro Oriente S.A.

#### 5.2.1.2. Procedimientos de Atención del servicio

##### a) Gestión del requerimiento.

Todo requerimiento de soporte técnico, sea consulta o incidencia por falla y solicitudes de mejoras (nuevos requerimientos), deberán ser registrados en el Sistema SERVICE DESK ELOR como único canal de atención, el cual remitirá comunicación de notificación a la dirección electrónica declarada por el proveedor.

El tiempo de respuesta máximo para la atención de un requerimiento será de treinta (30) minutos, contada desde que se reporta y registra la incidencia en el SERVICE DESK ELOR y se le asigne un ticket de atención.

##### b) Modalidades de requerimientos:

###### 1) Por fallas:

Las fallas o defectos asociados a soporte técnico de equipos informático, soporte técnico de redes y soporte técnico de 1er nivel mesa de ayuda notificadas al contratista, deberán ser subsanadas según cuadro de criticidad, que permitirán determinar los tiempos de atención.

###### 2) Por solicitudes de atención de mejoras requeridas por ELOR:

Referidas a solicitudes de atención de nuevos requerimientos de TIC (mejoras) a solicitud de ELOR.

El cumplimiento del plazo de atención se realizará de acuerdo al cronograma consensuado establecido entre ELOR a través de la Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el contratista.

###### 3) Por cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo


El contratista está obligado a cumplir el Plan de mantenimiento preventivo de equipos de Cómputo de acuerdo al cronograma indicado en el mismo documento. Los indicadores de cumplimiento se evaluarán conforme a los indicadores del procedimiento PGET-005 del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Empresa.

##### c) Conformidad de atención del requerimiento

###### 1) Servicio CONFORME:

ELOR considera una atención del servicio como CONFORME, a aquellas que brinda la solución al problema, es decir a aquellas soluciones que impedirán su repetición.



 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

**2) Servicio NO CONFORME:**

Son aquellas soluciones paliativas o de uso de malas prácticas, donde el inconveniente continúa presentándose, por lo que estas soluciones serán rechazadas.

El conteo de estos rechazos se registrará en el APP SERVICE DESK.

A continuación, se lista las actividades a realizar en caso de existencia de soluciones no conforme o con existencia de defectos:

- Todo entregable proporcionado por el proveedor, será puesto por ELOR a prueba por un periodo de tiempo acordado con el Contratista.
- De encontrarse defectos, estos se consolidarán con la respectiva justificación y evidencias, se enviarán al Contratista para su respectiva corrección, previo registro en el APP SERVICE DESK.
- La atención de soluciones con defectos no debe excederse de los 2 días hábiles.
- Luego de una tercera reiteración de pruebas, y de persistir los defectos, serán devueltas al proveedor para su corrección, y las horas invertidas hasta ese momento serán efectivas en el descuento de la facturación de su servicio. Para estos casos, ELOR considera una penalidad del 0.25% del monto mensual del servicio (a la tercera reiteración).


**5.2.1.3. Canales de comunicación**

El contratista deberá contar con (09) puntos de contacto, uno por cada perfil, para la comunicación y coordinación, quienes deberán contar cada uno con correo electrónico, un teléfono móvil y WhatsApp asignado por el contratista, con la finalidad de reportar la fallas, requerimientos o incidentes de soporte técnico, a través de Jefatura TIC y la comunicación email del APP SERVICE DESK. La información deberá ser alcanzada al administrador del contrato de acuerdo a la siguiente tabla:

Nombre y Apellido	Teléfono Móvil	Email	WhatsApp	Ciudad
Contacto 1			SI	
Contacto 2			SI	
Contacto 3			SI	
Contacto 4			SI	
Contacto 5			SI	
Contacto 6			SI	
Contacto 7			SI	
Contacto 8			SI	
Contacto 9			SI	

El proveedor deberá atender las consultas, incidencias por fallas y solicitudes/requerimientos de soporte técnico, solo aquellos que se encuentran registrados en el software Service Desk de la empresa.



 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

#### 5.2.1.4. Nivel de acuerdo de servicio (SLA)

##### a) Consideraciones generales

- El presente ítem **no aplicará** en las siguientes condiciones:
  - ✓ Si Electro Oriente no cumple en corregir las observaciones emitidas por el CONTRATISTA para situaciones de averías imputables referentes a energía estable y protegida, cableado ordenado y tierra eléctrica. EL CONTRATISTA luego de levantar la avería suspenderá el SLA para la sede observada y reactivará la misma una vez que valide las correcciones mencionadas.
- Las zonas de SLA consideradas en el presente documento son:
  - ✓ Sedes Principales como área metropolitana de Iquitos y SEMIURBANO y RURAL en aquellas ciudades o localidades del departamento de Loreto.

##### b) Compromiso de tiempo máximo de resolución de incidencias

**Definición:** Tiempo necesario para resolver una incidencia que cause indisponibilidad del servicio asociado a problemas con los equipos informáticos, redes informáticas y mesa de ayuda. Se considera indisponibilidad cuando existe una avería o defecto de funcionamiento de los equipos informáticos y redes informáticas. La medición empieza desde la "notificación de la incidencia" y termina cuando se restablece la operatividad de la infraestructura.


**Valores Acordados:** El tiempo máximo de resolución depende de la ubicación de la oficina y/o sede y de las condiciones particulares de acceso.

Considerando esta condición, los acuerdos de resolución de incidencias aparecen definidos en la siguiente tabla:

Compromiso de tiempo máximo de resolución de incidencias	
Zona SLA	Tiempo de atención
Sede	03 horas
Urbano	06 horas
Semiurbano	12 horas
Rural	24 horas


##### Clasificación por Sede / localidad y Zona SLA:

N°	Sede / Oficina	Dirección	Zona SLA
1.	Iquitos	Av. Augusto Freyre N° 1168	SEDE
2.	Nauta	Psje. Iquitos c/ Psje. Mercedes S/N	SEMIURBANO
3.	Requena	Ca. San Antonio N° 187	SEMIURBANO
4.	Tamshiyacu	Ca. Amazonas N° 615	SEMIURBANO
5.	Contamana	Buenaventura Márquez N° 208-B	SEMIURBANO

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

6.	Caballo Cocha	Jr. Ayacucho S/N.	SEMIURBANO
7.	Indiana	Ca. Donato Courmoyer S/N	SEMIURBANO
8.	San Francisco	Ca. Miraflores S/N	RURAL
9.	San Pablo de Mayoruna	Ca. María Verna con Hugo Pesce S/N	RURAL
10.	Santa Rosa	Ca. Santa Rosa S/N	RURAL
11.	Orellana	Jr. Alfonso Ugarte S/N (Cuadra 2)	RURAL
12.	San Antonio de El Estrecho	Ca. Yurimaguas S/N	RURAL
13.	Islandia	Ca. Nva. Jerusalén S/N – Planta Térmica	RURAL
14.	Yurimaguas	Jr. Atanasio Jáuregui N° 433	URBANO
15.	Lagunas	Jr. Belén Cuadra 3 c/ Jr. Amazonas	RURAL
16.	San Lorenzo	Jr. Jorge Chávez N.° 188	RURAL
17.	Tarapoto	Jr. Augusto B. Leguía N.° 955 Jr. Malecón S/N Central Térmica - Banda del Shilcayo Jr. Tarapoto N.° 399 - Morales	URBANO
18.	Pongo de Caynarachi	SET Pongo de Caynarachi – Carretera Yurimaguas – Tarapoto Km. 58 S/N	RURAL
19.	Moyobamba	Jr. 02 de Mayo N° 589	URBANO
20.	Bellavista	Jr. Bellavista S/N	URBANO
21.	Nva. Cajamarca	Jr. Comercio S/N Cuadra 5	URBANO
22.	Soritor	Jr. Jose Olaya N° 1061	URBANO
23.	Jepelacio	CH Gera II - Carretera Belaunde Terry Km 517	RURAL
24.	Juanjuí	Carretera Marginal Fernando Belaunde Terry Km 1 S/N	SEMIURBANO
25.	Saposo	Av. Lima N° 663	URBANO
26.	San Ignacio	Jr. Jose Olaya N° 630	URBANO
27.	Pucara	Ca. Lindo N° 300	URBANO
28.	Chontali	Ca. 2 de Mayo N° 106	RURAL
29.	Chachapoyas	Jr. Dos De Mayo N° 437	URBANO
30.	Bagua	Jr. Mariano Melgar N° 314	URBANO
31.	Pedro Ruiz	Jr. Soriano Morgan N° 250	URBANO
32.	Rodriguez de Mendoza	Jr. Huambo N° 308	URBANO
33.	Santa Maria de Nieva	Jr. Bolivar N° 400	RURAL

**Exclusiones:** El tiempo máximo de resolución de incidencias no aplica en las siguientes excepciones:

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:	
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR: GERENTE GENERAL	


- ✓ Cualquier demora por no poder contactar con el responsable en el sitio de incidencia o si éste no puede brindar acceso al sitio o lugar de incidencia.
- ✓ Cualquier error en la información proporcionada por el responsable que pueda afectar el rápido despliegue del recurso humano o material del CONTRATISTA.
- ✓ Razones de fuerza mayor (Ej. Inaccessibilidad del sitio o localidad debido a desastres, bloqueo de carreteras, indisponibilidad de medios de transporte etc.).

**c) Disponibilidad del servicio:**

- La disponibilidad del servicio será en el siguiente horario:
  - ✓ De lunes a viernes la atención será presencial, con una hora de refrigerio, durante el siguiente horario de oficina:
    - o Mañanas: de 08:00 a 13:00 horas
    - o Tardes: de 14:00 a 18:00 horas.
  - ✓ Los sábados la atención será presencial en el horario de 09:00 a 12:00 horas.
  - ✓ Los domingos, feriados y fuera de horario de oficina se podrá disponer de la atención de soporte, en forma remota y/o presencial (según sea el caso), para la atención excepcional de requerimientos con Alta Prioridad definidos por la Jefatura TIC. Asimismo, para realizar trabajos programados fuera de la jornada laboral o la ejecución de mantenimientos preventivos y/o correctivos, situación de emergencia o contingencia que requieran la paralización de servicios e infraestructura crítica para los procesos de la Empresa, los cuales deberán contar con la debida aprobación y autorización de la Jefatura de TIC previa comunicación a las áreas usuarias que serán afectadas durante estas actividades. Las horas laboradas fuera de la jornada de trabajo se podrán compensar con otros días, previa coordinación y autorización del jefe TIC.
- EL CONTRATISTA deberá brindar los canales de atención (personas de contacto, correos, teléfonos etc.), para poder reportar incidencias y eventuales problemas con los equipos informáticos y redes informáticas, asimismo, deberá informar a los responsables del Dpto. TIC el nombre de las (11) personas de contacto asignadas para la gestión del soporte técnico en la sede Iquitos, Servicios Eléctricos de Loreto, Gerencia Regional San Martín y Gerencia Regional Amazonas Cajamarca, asimismo, deberán actualizar esa información en forma oportuna en caso se cambie al personal asignado, de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.2.1.3.

**5.2. Reglamentos Técnicos, Normas Metrológicas y/o Sanitarias**

- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. 005 – Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Normativa Nacional referente a extintores portátiles.
- R.M. N° 239-2020-MINSA, denominado Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".

		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL


- R.M. N° 265-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 283-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 128-2020-MINEM/DM, denominado "Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".
- R.M. N° 135-2020-MINEM/DM, denominado "Modificación de Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".

### 5.3. Normas técnicas

Dependiendo de la naturaleza del servicio, podrá consignarse las normas técnicas que resulten aplicables:

- NTP-ISO/IEC 20000-1:2012. Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio. 2da Edición.
- NTP-ISO/IEC 27001:2014. Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2da Edición.
- ANSI/TIA/EIA-568-B: Cableado de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales. (Cómo instalar el Cableado)
  - ✓ TIA/EIA 568-B1 Requerimientos generales
  - ✓ TIA/EIA 568-B2 Componentes de cableado mediante par trenzado balanceado
  - ✓ TIA/EIA 568-B3 Componentes de cableado, Fibra óptica
- ANSI/TIA/EIA-569-A: Normas de Recorridos y Espacios de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales (Cómo enrutar el cableado)
- ANSI/TIA/EIA-570-A: Normas de Infraestructura Residencial de Telecomunicaciones
- ANSI/TIA/EIA-606-A: Normas de Administración de Infraestructura de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales
- ANSI/TIA/EIA-607: Requerimientos para instalaciones de sistemas de puesta a tierra de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales.
- ANSI/TIA/EIA-758: Norma Cliente-Propietario de cableado de Planta Externa de Telecomunicaciones.
- TIA/EIA-606A "Especificación sobre el rotulado de los cables"
- Código Nacional de Electricidad – UTILIZACIÓN año 2006
- Norma Técnica Peruana NTP 370.303 2003 – Instalaciones Eléctricas en edificios – Protección para garantizar la seguridad. Protección contra los choques eléctricos.
- NTP-ISO/IEC 20000-1:2012. Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio. 2da Edición.
- Norma Técnica Peruana NTP 370.053:1999 SEGURIDAD ELÉCTRICA. Elección de los materiales eléctricos en las instalaciones interiores para puesta a tierra. Conductores de protección de cobre.
- Norma Técnica Peruana NTP 370.055:1999 SEGURIDAD ELÉCTRICA. Sistema de puesta de tierra.
- Normas ISA (Instrumentation, System and Automation Society)
- Normas IEC (International Electrotechnical Commission)
- Normas ANSI (American National Standard Institute)
- Normas IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers)
- Normas NEC (National Electrical Code)
- Normas ITU (International Telecommunication Union)



 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- Código Nacional de Electricidad

#### 5.4. (X) Seguros

El Contratista es el único responsable de la ejecución del servicio requerido por Electro Oriente S.A., quedando obligado a tomar todas las medidas de prevención y de seguridad necesaria para evitar los peligros y riesgos contra la integridad psicofísica, la salud y la vida de las personas; para lo cual debe considerar como prioridad básica que su personal cuente con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR). El riesgo resultante de la inobservancia de esta obligación será de estricta responsabilidad del Contratista, corriendo todo tipo de penalidades y perjuicios que pudieran presentarse. El contratista solo está obligado a mantener vigente las pólizas de Seguro en caso de ejecutar las actividades dentro de las instalaciones de la Empresa, de acuerdo a las siguientes especificaciones:

- Seguro Complementario de Trabajos de Riesgo. Contar con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo Ley 26790 art.19 y D.S. N.° 009-97 artículos del 82 al 88, con cobertura de salud y pensión.
- Una copia de la póliza deberá ser entregada a Electro Oriente S.A. a la presentación de cada entregable, y deberá estar vigente a la iniciación del servicio.

#### 5.5. Requerimiento del postor y de su personal

Para la etapa de presentación de ofertas, el postor deberá presentar y sustentar la siguiente información:

##### Requisitos del Postor

- Ser Persona Natural o Persona Jurídica, y no estar impedido para contratar con el Estado, conforme al artículo 10 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Tener RUC habilitado y habido.
- Contar con RNP vigente.
- Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presenta para la suscripción del contrato.
- No haber sido sancionado administrativamente ni judicialmente, como tampoco encontrarse registrado en el Registro Nacional de Destitución y Despido de conformidad con el DS N° 089-2006-PCM.


##### Perfil del Proveedor

El POSTOR deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,500,000.00 (Un millón quinientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo de **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: **Servicio de personal técnico y/o administrativo y/u operativo en empresas públicas y/o privadas.**

##### 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.

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		<b>FORMATO:</b>  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
		<b>CÓDIGO</b> PGAL-004-F001 <b>VERSIÓN</b> 02 <b>FECHA</b> 20/03/2019	<b>ELABORADO POR:</b> JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	<b>REVISADO POR:</b> GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### Perfil del Personal

El personal indicado, es el mínimo solicitado para el cumplimiento del servicio con las consideraciones y en los plazos indicados, el postor puede incrementar la cantidad y el perfil del personal, esto no será causa de adicional del servicio o incremento del valor del servicio.

La organización mínima requerida, no es limitativa debiendo el postor establecer su propia organización.


Los profesionales propuestos no podrán desempeñar más de un cargo solicitado, ya que el valor estimado considera el desempeño de profesionales diferentes en cada uno de los cargos solicitados.

La cantidad de profesionales requeridos se indican a continuación:

DESCRIPCION DEL SERVICIO	Sede Iquitos y SELs Loreto	UN Tarapoto	UN Moyobamba	UN Bellavista	UN Yurimaguas	UN Chachapoyas	TOTAL
Soporte técnico y mantenimiento de los equipos informáticos	1						9
soporte y mantenimiento de redes informáticas: sede Iquitos y servicios eléctricos de Loreto.	1						
Soporte técnico y mantenimiento de la red informática.						1	
soporte y mantenimiento de infraestructura de telecomunicaciones: departamento TIC.		1					
Soporte técnico TIC		1	1	1	1		
Gestión y primer nivel de soporte de mesa de ayuda del servicio tic (SERVICE DESK)	1						


Para las actividades correspondientes el contratista deberá presentar profesionales con el perfil y la experiencia detallada a continuación:

1. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMATICOS: SEDE IQUITOS Y SERVICIOS ELECTRICOS DE LORETO	
<b>Formación académica</b>	Técnico o Certificado o Constancia de estudios de carreras técnicas en computación e informática (culminado 6 ciclos).
<b>Experiencia</b>	Minima de (03) años desempeñando funciones de soporte técnico o coordinador técnico o mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y/o impresoras y/o periféricos en empresas públicas y/o privadas.
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño, actualización de infraestructuras Microsoft, monitoreo, contingencia y resolución de problemas (04 horas).</li> <li>▪ Administración de Seguridad, base de datos y correo bajo infraestructura de Microsoft (30 horas).</li> <li>▪ Configuración y administración de Switches (08 horas).</li> <li>▪ Ethical Hacking y/o Análisis de Vulnerabilidades de Red (36 horas).</li> <li>▪ Software de Auditoría para Directorio Activo y/o Base de Datos y/o Servidor de Archivos y/o Monitoreo de Redes (16 horas).</li> <li>▪ Configuración de Equipos de Seguridad Perimetral Firewall y/o Antispam (08 horas).</li> </ul>


 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		<b>FORMATO:</b>  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso y manejo de equipos de Respaldo de energía (UPS) (4 horas).</li> <li>Administración de Solución Antivirus (48 horas).</li> <li>Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>Sistema de Monitoreo CCTV y/o Video Vigilancia (05 horas).</li> <li>Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Interpretación de la Norma ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>
<b>2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE REDES INFORMATICAS: SEDE IQUITOS Y SERVICIOS ELÉCTRICOS DE LORETO. (PERSONAL CLAVE).</b>	
Formación académica	Titulado en Ingeniera de Sistemas o Informática o Computación.
Especialización	Especialización en computación e informática (se presentará en la etapa del perfeccionamiento de contrato).
Experiencia	Mínima de (02) años desempeñando funciones de soporte y/o mantenimiento de servicios de telecomunicaciones y/o soporte técnico y mantenimiento de la red informática en empresas públicas y/o privadas.
Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de Solución Antivirus (12 horas).</li> <li>Cableado de Fibra Óptica y/o soluciones Fiber to the X (FTTx) (08 horas)</li> <li>Hacking y/o Análisis de vulnerabilidades de red (16 horas).</li> <li>Configuración, administración y mantenimiento de equipo de Seguridad Perimetral (4 horas).</li> <li>Configuración y Administración de Switches (8 horas).</li> <li>Certificación profesional en Servicios de Red (30 horas).</li> <li>Configuración, administración y Mantenimiento del Sistema de Telefonía IP (2 horas).</li> <li>Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>Sistema de Monitoreo CCTV y/o video vigilancia (05 horas).</li> <li>Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Interpretación de la Norma ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>
<b>3. SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DE LA RED INFORMATICA: UN CHACHAPOYAS Y SUS SERVICIOS ELÉCTRICOS - GERENCIA REGIONAL AMAZONAS CAJAMARCA DE ELECTRO ORIENTE S.A.</b>	
Formación académica	Profesional técnico titulado o Certificado o Constancia de estudios de la carrera Técnica de Computación e Informática o Técnico en redes informáticas y/o telecomunicaciones. Con especialización en Ingeniería de Sistemas Informáticos (culminado 6 ciclos).
Experiencia	Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de Soporte técnico y/o mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y/o impresoras y/o periféricos y/o técnico en computación y/o informática, Apoyo técnico Informático y/o Información y/o Comunicaciones en empresas públicas y/o privadas
Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fibra Óptica y/o soluciones Fiber to the X (FTTx) (08 horas)</li> <li>Redes LAN, WLAN e inalámbricas – Básico, Intermedio y Avanzado (120 horas).</li> <li>Administración de redes e Informáticas forense. (24 horas).</li> <li>Administración en solución Antivirus (12 horas).</li> <li>Configuración, Instalación y Administración en Infraestructura bajo plataforma Windows Server (08 horas).</li> <li>Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> </ul>




 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		<b>FORMATO:</b>  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
		<b>CÓDIGO</b> PGAL-004-F001 <b>VERSIÓN</b> 02 <b>FECHA</b> 20/03/2019	<b>ELABORADO POR:</b> JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	<b>REVISADO POR:</b> GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

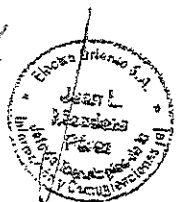
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>▪ Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>▪ Interpretación de la Norma ISO 27001 (12 horas).</li> <li>▪ Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>
<b>4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES: DEPARTAMENTO TIC (PERSONAL CLAVE).</b>	
<b>Formación académica</b>	Titulado en la carrera de Ingeniería de Sistemas o Informática o Computación.
<b>Especialización</b>	Cursos de posgrado o extensión universitaria relacionados a telecomunicaciones o Ensamblaje y Arquitectura de Equipos de Cómputo (se presentará en la etapa del perfeccionamiento de contrato).
<b>Experiencia</b>	Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de Servicio o Soporte técnico Informático o Hardware y Sistema de Telecomunicación o Soporte en Administración de Redes y Comunicaciones e Informática o Servicio Informático de Respaldo en empresas públicas y/o privadas
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configuración, administración y mantenimiento de equipos de seguridad perimetral firewall y/o de equipo Antispam (08 horas).</li> <li>▪ Redes y Conectividad de Servidores Windows y Linux (20 horas)</li> <li>▪ Administración de Solución Antivirus (12 horas).</li> <li>▪ Operación de la Plataforma de Directorio Activo y Exchange Server (08 horas).</li> <li>▪ Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>▪ Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>▪ Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>▪ Gestión de Procesos (8 horas).</li> <li>▪ Herramientas Implementación ISO 27001 Seguridad de la Información (06 horas)</li> <li>▪ Metodología para la Gestión de Riesgo para la Seguridad de la Información (06 horas).</li> <li>▪ Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>▪ Interpretación de la Norma ISO 27001:2013 (12 horas).</li> <li>▪ Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> <li>▪ Seguridad de la Información basada en las normas ISO 27001 e ISO 27002 (16 horas).</li> </ul>
<b>5. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN TARAPOTO - GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN</b>	
<b>Formación académica</b>	Titulado o Bachiller en la carrera de Ingeniería de Sistemas o informática o Computación. Con conocimientos en Ensamblaje y Arquitectura de Equipos de Cómputo y Regulación con especialización en Telecomunicaciones.
<b>Experiencia</b>	Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de soporte técnico o apoyo técnico informático o soporte en administración de redes y comunicaciones e informática en empresas públicas y/o privadas
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Redes y Conectividad de Servidores Windows y Linux (20 horas)</li> <li>▪ Administración de Solución Antivirus (12 horas).</li> <li>▪ Operación de la Plataforma de Directorio Activo y Exchange Server (8 horas).</li> <li>▪ Configuración, Administración y Mantenimiento del Sistema de Telefonía IP (02 horas).</li> <li>▪ Configuración, administración y mantenimiento de equipos de seguridad perimetral firewall y/o equipo Antispam (04 horas).</li> <li>▪ Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>▪ Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>▪ Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>▪ Curso de Liderazgo, seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 (08 horas).</li> <li>▪ Acciones correctivas y preventivas con el uso de Herramientas de Calidad en el Marco de la ISO 27001 (16 horas).</li> </ul>


 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		<b>FORMATO:</b>  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas de implementación ISO 27001 seguridad de la Información (04 horas).</li> <li>Metodología para la Gestión de Riesgo para la Seguridad de la Información (06 horas).</li> <li>Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Interpretación de la Norma ISO 27001:2013 (12 horas).</li> <li>Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>
<b>6. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN MOYOBAMBA Y SUS SERVICIOS ELECTRICOS - GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN</b>	
<b>Formación académica</b>	Titulado o Bachiller en la carrera de Ingeniería de Sistemas o Informática o Computación.
<b>Experiencia</b>	Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de soporte técnico o apoyo técnico informático en empresas públicas o privadas
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensamblaje, Mantenimiento y Conectividad de Equipos de Cómputo (120 horas).</li> <li>Administración de Sistemas Operativos Windows Server (24 horas).</li> <li>Administración de Sistemas Operativos Linux (24 horas).</li> <li>Gestión de consola de Administración y Manejo de Solución Antivirus (48 horas).</li> <li>Operación de la Plataforma de Directorio Activo y Exchange Server (08 horas).</li> <li>Conectividad y Cableado Estructurado (24 horas)</li> <li>Certificación CCNA (72 horas).</li> <li>Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>Interpretación y Formación de Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad (24 horas).</li> <li>Herramientas de Implementación ISO 27001 Seguridad de la Información (06 horas).</li> <li>Metodología para la Gestión de Riesgo de la Seguridad de la Información (06 horas).</li> <li>Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Interpretación de la Norma ISO 27001:2013 (12 horas).</li> <li>Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>
<b>7. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN YURIMAGUAS Y SUS SERVICIOS ELECTRICOS - GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN</b>	
<b>Formación académica</b>	Titulado o bachiller en la carrera de Ingeniería de Sistemas o Informática o Computación.
<b>Experiencia</b>	Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de soporte técnico o apoyo técnico informático en empresas públicas y/o privadas
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operador de Microcomputadoras (120 horas).</li> <li>Seguridad de Redes: Network Hacking (24 horas).</li> <li>Administración de Solución Antivirus (12 horas).</li> <li>Operación de la Plataforma de Directorio Activo y Exchange Server (08 horas).</li> <li>Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>Liderazgo, Seguimiento y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 (08 horas).</li> <li>Acciones Correctivas y Preventivas con el uso de Herramientas de Calidad en el Marco del a ISO 9001 (08 horas).</li> <li>Herramientas de Implementación ISO 27001 Seguridad de la Información (6 horas).</li> <li>Metodología para la Gestión de Riesgo para la Seguridad de la Información (6 horas).</li> </ul>

		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Interpretación de la ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>
<b>8. SOPORTE TÉCNICO TIC: UN BELLAVISTA Y SUS SERVICIOS ELECTRICOS – GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN (PERSONAL CLAVE).</b>	
<b>Formación académica</b>	Titulado en la carrera de Ingeniera de Sistemas o Informática o Computación.
<b>Experiencia</b>	Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de soporte técnico o servicio técnico de campo o mantenimiento de red de datos o mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y/o impresoras y/o periféricos en empresas públicas y/o privadas.
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redes y conectividad de Servidores Windows y Linux (20 horas).</li> <li>Redes, seguridad informática, telecomunicaciones y tecnología de la información (80 horas).</li> <li>Infraestructura de Red de Telecomunicaciones (10 horas)</li> <li>Administración de Solución Antivirus (8 horas).</li> <li>Operación de la Plataforma de Directorio Activo y Exchange Server (8 horas).</li> <li>Configuración, administración y Mantenimiento del Sistema de Telefonía IP (2 horas).</li> <li>Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>Configuración, administración y mantenimiento de equipo de Seguridad Perimetral (4 horas).</li> <li>Configuración y Administración de Switches (8 horas).</li> <li>Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 (120 horas).</li> <li>Herramientas de Implementación ISO 27001 Seguridad de la Información (6 horas).</li> <li>Metodología para la Gestión de Riesgo para la Seguridad de la Información (6 horas).</li> <li>Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Interpretación de la Norma ISO 27001:2013 (12 horas).</li> <li>Curso Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>
<b>9. SERVICIO DE GESTIÓN Y PRIMER NIVEL DE SOPORTE DE MESA DE AYUDA: SEDE IQUITOS</b>	
<b>Formación académica</b>	Titulado o bachiller de la carrera Ingeniera de Sistemas o Informática o Computación o carrera de Administración o Negocios.
<b>Experiencia</b>	Mínimo dos (2) años, en realizando funciones de asistente de soporte y/o soporte técnico informático y/o administrativo en el sector público y/o privado.
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofimática (120 horas)</li> <li>Curso Key User SAP MM (50 horas)</li> <li>Capacitación de SAP B1 y SAP S/4 HANA (10 horas)</li> <li>Administración de Solución Antivirus (08 horas).</li> <li>Herramienta de Auditoría y monitoreo de Red (06 horas)</li> <li>Configuración, Instalación y Administración en Infraestructura bajo plataforma Windows Server (08 horas).</li> <li>Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>Interpretación de la Norma ISO 27001:2013 (12 horas).</li> <li>Capacitación Interpretación y Formación de Auditor Interno Basado en la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad (24 horas)</li> <li>Curso Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul>



 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

5.5.1. Los sueldos básicos del personal propuesto por tipo de puesto serán lo siguiente:

Ítem	DESCRIPCION	CANTIDAD	IMPORTE
1	Soporte técnico y mantenimiento de los equipos informáticos: Departamento TIC	1	3,500.00
2	Soporte y mantenimiento de redes informáticas: sede Iquitos y servicios eléctricos de Loreto.	1	3,000.00
3	Soporte técnico y mantenimiento de la red la de la Unidad de Negocios Chachapoyas y Servicios Eléctricos de la Gerencia Regional Amazonas Cajamarca de Electro Oriente S.A.	1	2,500.00
4	Soporte y mantenimiento de infraestructura de telecomunicaciones: departamento TIC.	1	2,700.00
5	Soporte técnico TIC – Tarapoto	1	2,500.00
6	Soporte técnico TIC – Moyobamba	1	2,500.00
7	Soporte técnico TIC – Yurimaguas	1	2,500.00
8	Soporte técnico TIC – Bellavista	1	2,500.00
9	Servicio de Gestión y Primer Nivel de Soporte de Mesa de Ayuda: Departamento TIC	1	3,000.00


- Los beneficios sociales de los trabajadores del contratista se deberán calcular en base al Régimen Privado General – Decreto Legislativo N.º 728.
- La remuneración a su personal deberá realizarse a más tardar el último día hábil del mes y/o periodo correspondiente, asimismo, el contratista deberá adjuntar sustento de abono en cuenta en la facturación del servicio correspondiente al siguiente periodo. El incumplimiento de este ítem será afecto a penalidad según lo dispuesto en el numeral 5.18. *Otras penalidades aplicables.*
- Se precisa que en caso que el inicio del servicio se realice antes o después del inicio del mes, se aceptará el prorrateo correspondiente, el cual se deberá ver reflejado en la primera y última facturación del servicio contratado, sin modificar el importe total del servicio.

## 5.6. Materiales, equipos e instalaciones

### 5.6.1. Dotación de equipamiento TIC por parte del contratista

- Equipos de comunicación de voz – celular (Obligatorio):**  
El contratista proveerá a su personal de terminales móviles celulares con tecnología vigente, con minutos ilimitados para llamadas a cualquier operador y WhatsApp ilimitado, que permita asegurar la comunicación con el operador móvil que actualmente utiliza Electro Oriente S.A.
- Equipo biométrico para el control de asistencia (Obligatorio):**  
El contratista es el único responsable del control de asistencia de su personal, por tal motivo deberá implementar el equipo biométrico o similar en red, que permita obtener el control de asistencia del personal a su cargo, asimismo será el único responsable del acceso a la información de este equipo.

El equipo deberá estar ubicado en los accesos y/o entradas en las sedes y/o unidades de negocio en donde se ejecutará el servicio.

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


El contratista deberá adjuntar el reporte del control de asistencia descargado de su equipo de control de asistencia en la facturación del servicio correspondiente al siguiente periodo. El incumplimiento de este ítem será afecto a penalidad según lo dispuesto en el numeral 5.18. *Otras penalidades aplicables.*

**5.6.2. Requerimiento de alquiler de equipos, servicios informáticos y otros por parte de la contratista**

Para efectos de ejecución de las actividades del servicio del personal, el contratista obligatoriamente deberá arrendar equipos y servicios informáticos requeridos a la ENTIDAD, teniendo en cuenta los costos que se presentan a continuación:

Ítems	Alquiler de servicio, bien o inmueble para actividades administrativas	Observación	Unidad	Costo de Alquiler Mensual	Moneda
1	Alquiler de computadora de escritorio (CPU+Monitor+Teclado+Mouse), incluye antivirus.	Obligatorio	Unidad	USD 25.81	dólares americanos
2	Alquiler de servicio de Impresión multifuncional B/N A4	Obligatorio	Unidad	USD 72.27	dólares americanos
3	Alquiler de servicio de red de datos y recursos compartidos en red (Incluye políticas de seguridad)	Obligatorio	Unidad	S/ 25.00	soles
4	Alquiler de servicio de soporte TIC	Obligatorio	Unidad	S/ 25.00	soles
5	Alquiler de correo electrónico (mecalabora.com.pe)	Obligatorio	Unidad	S/ 25.00	soles
6	Alquiler de ambiente de trabajo	Obligatorio	Unidad	S/ 50.00	soles
7	Alquiler de servicio de Impresión multifuncional B/N A3	Opcional / en caso de requerirlo	Unidad	USD 89.91	dólares americanos
8	Alquiler de servicio de impresión multifuncional a Color	Opcional / en caso de requerirlo	Unidad	S/ 99.56	dólares americanos
9	Alquiler de servicio de Internet	Opcional / en caso de requerirlo	Unidad	S/ 90.27	soles
10	Alquiler de computadora portátil (laptop+Mouse), incluye antivirus.	Opcional / en caso de requerirlo / sujeto a disponibilidad de ELOR	Unidad	USD 30.40	dólares americanos
11	Alquiler de escáner	Opcional / en caso de requerirlo	Unidad	S/ 42.62	Soles
12	Alquiler de anexo telefónico	Opcional / en caso de requerirlo	Unidad	S/ 25.00	soles
13	Alquiler de equipo de radiocomunicación portátil	Opcional / en caso de requerirlo / sujeto a disponibilidad de ELOR	Unidad	S/ 100.00	soles
14	Alquiler de espacio en Rack (Gabinete de equipos de comunicación + energía + seguridad)	Opcional / en caso de requerirlo	Unidad	S/ 150.00	soles



 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

**Nota:**

- En el contrato de arrendamiento de impresora no incluye dotación de papel bond A4.

Los costos de alquiler pueden variar de acuerdo a la vigencia de los contratos de Electro Oriente S.A. con sus proveedores de arrendamientos informáticos.


**5.6.3. Equipos de protección personal e implementos de seguridad.**

Los equipos de protección personal e implementos de seguridad deben cumplir con las exigencias establecidas en normas eléctricas.

El Contratista dotará obligatoriamente a su personal que participa en la prestación del servicio del seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR) para trabajos en el ámbito de protección y seguridad Eléctrica para trabajos con electricidad, póliza de accidentes personales, **indicar que el seguro del contratista debe actualizarse antes del tercer día de finalizar el mes en la cual cubra la cobertura, caso contrario se procederá aplicar la penalidad que estará establecida en el cuadro de otras penalidades;** asimismo indicar que dicha constancia de protección de pensión y salud en el trabajo será adjuntando el Boucher de pago con los respectivos conformidades (sellos u otro documento que sustente de las aseguradores que contraten para dicha cobertura de sus trabajadores), caso de incumplimiento se aplicaran penalidades y paralizara al personal por parte de Electro Oriente S.A.

El postor deberá prestar el servicio con el siguiente equipamiento y condiciones de seguro mínimo, con los implementos de seguridad mínimos detallados en la tabla líneas abajo el mismo que de sufrir deterioro será reemplazado las veces que sea necesario para cumplir con los estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Ítem	Descripción	Características	Unidad	N° Veces	Personal	Total
1	Protector de cráneo (de ser el caso)	* Casco de seguridad dieléctrico tipo 1, clase E con barbiquejo con mentonera con 3 puntos de acople. Normas a cumplir: ANSI Z89.1-2009. * Color Naranja	Unidad	1	9	9
2	Dotación de ropa de trabajo.	* (2) Pantalón denim jean procesado * (2) Camisa manga larga Oxford color beige y logo de la contratista. * (2) Polo manga larga de algodón color plomo y logo de la contratista	Unidad	1	9	9
3	Zapato de seguridad dieléctrico.	Normas a cumplir: NTP 20345:2008, ANSI Z41-PT91	Unidad	1	9	9
4	Póliza SCTR (Salud y Pensión) renovación mensual.	Según instructivo PGGFS-013-I016	Mes	12	9	108
5	Seguro Vida Ley - Anual	Según instructivo PGGFS-013-I016	Anual	1	9	9
6	Examen Médico Ocupacional	Ley 29783	Anual	1	9	9
7	Fotocheck de identificación.	Según instructivo PGGFS-013-I016	Unidad	1	9	9
8	Lentes de Seguridad (de ser el caso)	Normas a cumplir: ANSI Z87.1-2010, EN 166:2001.	Unidad	1	9	9
9	Protectores auditivos (de ser el caso)	Normas a cumplir: ANSI S3.19, ANSI S12.6, EN 352-2, EN 352-3.	Par	1	9	9

 <b>Electro Oriente</b> <small>Servicio al Cliente</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Los equipos de protección e implementos de seguridad brindados deben garantizar la seguridad de sus trabajadores. Asimismo, los equipos de protección indicados en el cuadro líneas arriba, es el mínimo requerido el desarrollo del servicio, de requerir un implemento adicional o de ser materia de observación por parte de la oficina de Calidad y Fiscalización de Electro Oriente S.A., se debe subsanar en el plazo máximo de 48 horas a fin de salvaguardar la integridad de los colaboradores de la Contratista, el mismo que se debe acatar previa comunicación para el inicio del servicio.

El Contratista dotará a su personal con los equipos y ropa/uniforme de trabajo, necesarios para la prestación del servicio; en caso de falla o deterioro por uso y/o pérdida durante el desarrollo del servicio, serán repuestos de inmediato por El Contratista.

Todo el personal, al momento de ingresar a nuestras instalaciones, deberá de contar con las pólizas SCTR (Salud y Pensión); así como, durante toda la duración del plazo del presente servicio.

#### 5.6.4. Otros requisitos.

Las actividades previstas en los alcances del presente servicio se ejecutarán en las instalaciones (oficinas) de Electro Oriente S.A. por un plazo de 12 meses, por lo cual el proveedor deberá arrendar a la Entidad, para cada personal, lo siguiente:

- Ambiente de trabajo.
- Escritorio de oficina.
- Silla ergonómica.


#### 5.7. Plan de trabajo

El Plan de Trabajo deberá ser presentado a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o a la firma del Acta de Inicio, teniendo un plazo máximo de (5) días hábiles para su entrega. En este plan se debe adjuntar el cronograma tentativo de las actividades, que incluirán la descripción de las tareas de soporte y mantenimiento, a ejecutarse durante la prestación del servicio. El plan de trabajo deberá ser evaluado por la Jefatura del Departamento de Tecnologías de Información y comunicaciones, y su aprobación será comunicado a través de un documento formal dirigido al contratista, para el inicio de su ejecución.

#### 5.8. Procedimiento

El prendimiento de la ejecución del servicio seguirá la siguiente secuencia:

- ✓ El Contratista, previo al inicio del servicio, deberá presentar en mesa de partes de Electro Oriente S.A., la documentación descrita en el Anexo N° 01 el Check List de Requisitos por Contratación de Servicios y Tiempo de Ejecución, que forma parte del Instructivo PGGFS-013-I017 - Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para contratistas.
- ✓ Posterior a la aprobación de dicha documentación, todo el personal, deberá de pasar por la Charla de Inducción de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, la misma que al aprobarlo, se les entregará un Pasaporte de Seguridad y Medio Ambiente, pudiendo a partir de ese momento, ingresar a laborar dentro de las instalaciones de Electro Oriente S.A.
- ✓ Posterior a la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá presentar el plan de trabajo, en la cual deberá describirse en forma detallada el cronograma de las actividades a ejecutarse en el servicio, para su aprobación por parte del Jefe del Dpto. TIC de Electro Oriente.
- ✓ El desarrollo de las actividades del servicio se debe enmarcar en la aplicación de los siguientes procedimientos internos de Electro Oriente S.A.:

 <b>Electro Oriente</b> Gerencia Regional de San Martín		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- PGET-005, Programa de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.
  - PGET-008, Gestión de acceso a servicios de red y sistemas.
  - PGET-010, Servicio de acceso a telefonía fija.
  - PGET-009, Asignación de equipos de cómputo.
  - PGET-014, Gestión de incidencias ELOR.
- ✓ Asimismo, se debe tomar en cuenta las actividades descritas en el punto 5.1. Actividades.

**5.9. Prestaciones accesorias a la prestación principal**  
No aplica.

**5.10. Medidas de control**

- **Áreas que supervisan:**  
Electro Oriente S.A. a través de la Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicaciones será administrador del contrato, asimismo con la Supervisión de Tecnologías de Información y Comunicaciones y las Supervisiones de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Gerencia Regional de San Martín y Amazonas Cajamarca serán responsables de la supervisión, control, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de los servicios objetos del contrato. La supervisión, seguimiento y control de atención de incidencias de los distintos servicios se realizará utilizando el software SERVICE DESK.
- **Áreas que coordinan con el proveedor**  
La Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicaciones, junto con la Supervisión de Tecnologías de Información y Comunicaciones y las Supervisiones de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Gerencia Regional de San Martín y Amazonas Cajamarca serán responsable de la coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.
- **Área que brindará la conformidad:**  
La Conformidad del Servicio (PGAL-011-F001\_CONFORMIDDA DE SERVICIOS) será suscrita por el Jefe de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Gerente de Planeamiento, Gestión y Regulación; asimismo, se elaborará un informe técnico del Dpto. TIC con el visto bueno del Supervisor de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y de los Supervisor de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Gerencia Regional de San Martín y Amazonas Cajamarca.


**5.11. Lugar y plazo de ejecución de la prestación**

**Lugar**

Los trabajos que comprenden el servicio se realizarán en las instalaciones de Electro Oriente ubicados en las siguientes zonas:

- Gerencia Regional de Amazonas Cajamarca (Unidad de Negocio Chachapoyas, incluyendo sus Servicios Eléctricos, Subestaciones, Centrales Hidroeléctricas, etc.),
- Gerencia Regional de San Martín (Unidad de Negocio Tarapoto, Unidad Negocio Moyobamba, Unidad Negocio Bellavista y Unidad de Negocio Yurimaguas, incluyendo sus Servicios Eléctricos, Subestaciones, Centrales Hidroeléctricas, etc.)
- Sede Iquitos y Servicios Eléctricos de Loreto incluyendo sus Subestaciones, Centrales Térmicas, etc.



 <b>Electro Oriente</b> <small>Corporación Privada</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

#### Plazo

El Plazo para el desarrollo del servicio es de (365) días calendario, el misma que se contará desde el día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio.

#### 5.12. Resultados esperados (entregables)

El CONTRATISTA elaborará y presentará el informe técnico mensual de las actividades realizadas dentro del plazo de la ejecución del servicio, previo a la conformidad de parte de la Jefatura del Dpto. TIC de Electro Oriente S.A.

En esta documentación será entregada de acuerdo al siguiente cronograma:


Entregable	Informe	Cronograma
Informe N° 1	Según actividades descritas en el mes 1 del ítem 5.1	A los 30 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 2	Según actividades descritas en el mes 2 del ítem 5.1	A los 61 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 3	Según actividades descritas en el mes 3 del ítem 5.1	A los 91 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 4	Según actividades descritas en el mes 4 del ítem 5.1	A los 122 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 5	Según actividades descritas en el mes 5 del ítem 5.1	A los 152 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 6	Según actividades descritas en el mes 6 del ítem 5.1	A los 183 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 7	Según actividades descritas en el mes 7 del ítem 5.1	A los 213 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 8	Según actividades descritas en el mes 8 del ítem 5.1	A los 244 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 9	Según actividades descritas en el mes 9 del ítem 5.1	A los 274 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 10	Según actividades descritas en el mes 10 del ítem 5.1	A los 305 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 11	Según actividades descritas en el mes 11 del ítem 5.1	A los 335 días calendario de iniciado el servicio.
Informe N° 12	Según actividades descritas en el mes 12 del ítem 5.1	A los 365 días calendario de iniciado el servicio.

#### 5.13. Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes al otorgamiento de la conformidad de recepción total de la prestación, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el contrato.

El pago se realizará en forma parcial y por el monto correspondiente tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Entregable	Cronograma	Pago
Informe N° 1	A los 30 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 2	A los 61 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 3	A los 91 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Informe N° 4	A los 122 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 5	A los 152 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 6	A los 183 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 7	A los 213 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 8	A los 244 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 9	A los 274 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 10	A los 305 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 11	A los 336 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio
Informe N° 12	A los 365 días calendario de iniciado el servicio.	1/12 del pago del monto del servicio


Para tal efecto, el Contratista deberá presentar en mesa de partes o remitir a la casilla electrónica [tramite@elor.com.pe](mailto:tramite@elor.com.pe) y [tic@elor.com.pe](mailto:tic@elor.com.pe) los siguientes documentos:

**Para el primer pago:**

- Comprobante de pago electrónico, dos (02) copias.
- Contrato y/o Pedido Marco o Pedido de Compra, dos (02) copias.
- Notificación del Pedido Compra o Pedido Marco (de corresponder), dos (2) copias.
- Documento donde indique el número de cuenta bancaria, CCI y cuenta de detracción (de corresponder), dos (02) copias.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Salud y Pensiones vigente para el periodo del servicio ejecutado (en caso se ejecute de forma presencial) incluido el comprobante de pago, dos (02) copias.
- Contrato de su personal debidamente suscritos, dos (02) copias.
- Estructura de costos del servicio (según contrato), dos (02) copias.
- Informe Técnico del contratista, donde se describa y evidencien las labores efectuadas de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.1., dos (02) copias.
- Control de asistencia de su personal correspondiente al periodo facturado, dos (02) copias.
- Otro documento que exija las condiciones contractuales.

**A partir del segundo pago:**

- Comprobante de pago electrónico, dos (02) copias.
- Contrato y/o Pedido Marco o Pedido de Compra, dos (02) copias.
- Notificación del Pedido Compra o Pedido Marco (de corresponder), dos (2) copias.
- Documento donde indique el número de cuenta bancaria, CCI y cuenta de detracción (de corresponder), dos (02) copias.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Salud y Pensiones vigente para el periodo del servicio ejecutado, incluido el comprobante de pago, dos (02) copias.
- Póliza de Seguro de Vida, Salud de Invalidez con su respectivo comprobante de pago.

 <b>Electro Oriente</b> Servicios Públicos		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- Boleta de Pago de los trabajadores de la contratista, pago de beneficios de leyes sociales, dos (02) copias.
- Comprobante de abono o transferencia en cuenta de sus trabajadores, dos (02) copias.
- PDT de la planilla electrónica cancelado del mes anterior, dos (02) copias.
- Estructura de costos del servicio (según contrato), dos (02) copias.
- Informe Técnico del contratista, donde se describa y evidencien las labores efectuadas de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.1., dos (02) copias.
- Control de asistencia de su personal correspondiente al periodo facturado, dos (02) copias.
- Otro documento que exija las condiciones contractuales.

**Para el último pago:**


- Comprobante de pago electrónico o físico, dos (02) copias.
- Contrato y/o Pedido Marco o Pedido de Compra, dos (02) copias.
- Notificación del Pedido Compra o Pedido Marco (de corresponder), dos (2) copias.
- Documento donde indique el número de cuenta bancaria, CCI y cuenta de detracción (de corresponder), dos (02) copias.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Salud y Pensiones vigente para el periodo del servicio ejecutado incluido el comprobante de pago, dos (02) copias.
- Póliza de Seguro de Vida, Salud de Invalidez con su respectivo comprobante de pago.
- Boleta de Pago de los trabajadores de la contratista, pago de beneficios de leyes sociales, dos (02) copias.
- PDT de la planilla electrónica cancelado del mes anterior, dos (02) copias.
- Estructura de costos del servicio (según contrato), dos (02) copias.
- Informe Técnico del contratista, donde se describa y evidencien las labores efectuadas de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.1., dos (02) copias.
- Control de asistencia de su personal correspondiente al periodo facturado, dos (02) copias.
- Liquidación de beneficios sociales a sus trabajadores, dos (02) copias.
- Otro documento que exija las condiciones contractuales.

**Documentos que presentará el Administrador de contrato:**

- Términos de Referencia, dos (2) copias.
- Informe técnico del Jefe del Dpto. de Tecnología de Información y Comunicaciones con el visto bueno la Supervisión de Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca, dos (02) copia.
- Formato de Conformidad PGAL-011-F001 suscrito por el Jefe de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Gerente de Planeamiento, Gestión y Regulación, dos (02) copias.

Los pagos de las facturas referidas al servicio serán realizados de forma mensual, conforme a la ejecución del servicio, previa presentación del informe respectivo y la aprobación según lo establecido en el numeral 5.10.

Se requiere como requisito previo para otorgar la conformidad del servicio, presentar la boleta de pago firmada, correspondiente a la cancelación de todo su personal. En ese sentido, la fecha para hacer efectiva la misma, no debe exceder el último día de cada mes o del periodo de ejecución, en caso de ser este un día domingo o feriado, el pago

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:	
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR: GERENTE GENERAL	

se deberá realizar el día hábil anterior a esta fecha; el atraso con la fecha de pago será afecto a penalidad conforme a lo establecido en el numeral 5.18 *Otras penalidades aplicables*. Esta penalidad también será aplicable para el incumplimiento del pago de liquidación del personal, donde previo a la cancelación del último recibo y/o factura, se debe demostrar fehacientemente que su personal ha sido liquidado conforme a las disposiciones legales vigentes.


Para el pago, el contratista deberá estar sujeto a la estructura de costos descrito a continuación:

#### Estructura de Costos de Servicios

Descripción	%	Serv. 1
<b>Remuneración</b>		
Remuneración Mensual		
Asignación familiar/Bonificación		
Otras cargas laborales		
. Bonificación Nocturna de RMM		
. Horas extras dos primeras horas		
. Horas extras restantes		
<b>Sub Total de Remuneración:</b>		
Feriatos		
<b>A. Remuneración Total</b>		
B. Vacaciones		
C. Gratificaciones		
D. C.T.S.		
<b>Total a pagar al personal</b>		
<b>Leyes Sociales</b>		
ESSALUD		
S.C.T.R. Salud		
S.C.T.R. Pensiones		
Seguro Vida Ley		
<b>Costo Total de Personal</b>		
E. Uniformes, equipos y suministros relacionados		
F. POLIZAS DE SEGUROS		
. Seguro - Responsabilidad Civil S/ 25.49		
. Seguro Accidentes Personales S/ 56.43		
. Seguro - Deshonestidad S/ 29.65		
<b>Total Póliza de Seguros</b>		
G. Equipo de protección personal		
. Equipo de protección personal		
. Exámen médico ocupacional		
. Covid		
H. Otros Gastos Operativos		
<b>SUB TOTAL COSTO POR PUESTO</b>		
. Gastos Administrativos		
. Utilidad		
<b>TOTAL COSTO POR PUESTO</b>		
NUMERO DE PERSONAS		
TOTAL MENSUAL POR PUESTO EN SOLES		
COSTO MENSUAL SIN IGV		
COSTO POR MES		

#### 5.14. Fórmula de reajuste

Para el presente servicio no aplica el presente punto.

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

#### 5.15. Adelantos

Para el presente servicio Electro Oriente S.A. no otorgará ningún adelanto.

#### 5.16. Declaratoria de viabilidad

Para el presente servicio no aplica el presente punto.

#### 5.17. (X) Penalidades

De acuerdo al artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a 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:  $F = 0.15$ .

Esta penalidad será deducida de los pagos periódicos, de los pagos parciales o del pago final; o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de Fiel Cumplimiento o por el monto diferencial de la propuesta (de ser el caso).

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, LA ENTIDAD podrá resolver el contrato por incumplimiento.


La justificación por el retraso se sujeta a lo dispuesto por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, el Código Civil y demás normas aplicables, según corresponda.

#### 5.18. Otras Penalidades aplicables.


El Contratista deberá cumplir los alcances establecidos en el instructivo PGGFS-013-1017 "OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS", así como los requisitos a presentar por tipo de contratación. El incumplimiento de estos requisitos genera penalidades y/o multas, conforme se detallan en el instructivo.

#### A) Penalidad por incumplimiento de requisitos.

El contratista será el responsable del cumplimiento de las obligaciones de su personal; deberá implementar el mecanismo (reloj marcador, marcador de tarjeta u otro mecanismo automatizado o manual) que le permita controlar la asistencia de su personal. Con respecto al cumplimiento de sus obligaciones, los mecanismos de control se encuentran especificados en el numeral 5.8. Procedimiento, y será válidos de acuerdo a lo especificado en el numeral 5.12 Resultados esperados (entregables), información que será utilizada por el área usuaria para evaluar la conformidad del servicio ejecutado.

 <b>Electro Oriente</b> <small>Gerente General</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Item	TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN	Und	Sobre la remuneración a percibir por cada profesional
<b>ASPECTOS GENERALES</b>			
1	Personal no cumple con vestir el uniforme y portar su fotocheck de identificación en un lugar visible.	Por cada caso	50%
2	Personal no asiste a su centro de labor de manera injustificada, por primera vez.	Persona/Día	25%
3	Personal no asiste a su centro de labor de manera injustificada, por segunda vez.	Persona/Día	50%
4	Personal no asiste a su centro de labor de manera injustificada, por tercera vez.	Persona/Día	100% y Retiro
5	Contratista y/o el personal no cumplen con lo estipulado en el RESESATAE	Cada infracción	30%
6	El Contratista no subsana las observaciones detectadas por la Entidad dentro de los plazos establecidos por ésta.	Cada observación	40%
7	Por no pasar la inducción de sus trabajadores.	Por cada caso	50% y paralización del servicio o colaborador
8	No contar con seguro complementario de trabajo y riesgo (SCTR)	Por cada caso	50%
9	Falta de implementos de seguridad y equipos de protección personal o deterioro y por uso indebido y mala conservación de bienes de la entidad	Cada infracción/ trabajador	50%
10	Contratista no presenta documento de sustento de cambio de personal	Cada Cambio trabajador	50%
11	Contratista no evidencia la boleta de pago firmada, sellada por su trabajador en la cancelación de Beneficios de acuerdo a Ley.	Cada Infracción/ trabajador	50%
12	Personal no presenta liquidación de beneficios sociales, pago de haberes u otro que ampara la ley vigente del trabajador, la misma que debe evidenciar con depósito a sus trabajadores.	Cada Trabajador	100%
13	El personal desarrolla trabajos mal ejecutados y/ o inconclusos o fuera del plazo establecido	cada actividad encomendada	30%
14	Personal contratista no atiende con la respuesta de la información solicitado por el personal responsable de ELOR en el plazo requerido por éste.	Cada infracción/ Trabajador	30%
15	El personal contratista no cumple con las actividades programadas por el personal responsable de ELOR injustificadamente.	Cada infracción/ Trabajador	30%
16	Personal se le detecta en actos desleales a la empresa evidenciados por cualquier trabajador y verificación del supervisor de ELOR.	Cada infracción	100% y retiro del trabajador
17	Personal no informa a través de correo electrónico las actividades ejecutadas por el personal en cada Unidad de Negocio, según lo requerido por el supervisor de ELOR	Por día	30%
18	El Contratista causa daños a terceros durante la ejecución de actividades.	Cada infracción	5% y cubre con los gastos ocasionados
19	Personal de la contratista se encuentra ejecutando actividades en zonas diferentes a las asignadas por ELOR.	Cada infracción	30%, retiro del trabajador.

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		<b>FORMATO:</b>  <b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
		<b>CÓDIGO</b> PGAL-004-F001 <b>VERSIÓN</b> 02 <b>FECHA</b> 20/03/2019	<b>ELABORADO POR:</b> JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	<b>REVISADO POR:</b> GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS


20	En caso el personal del contratista se encuentre laborando en estado etílico o con rastros de haber ingerido alguna bebida alcohólica o bajo efectos de estupefacientes.	Por cada caso	100% y retiro del trabajador
21	Contratista no cumple lo establecido en el plan de Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-CoV-2, de Electro Oriente S.A.	Por cada caso	10% por trabajador
22	Atraso en el pago de remuneraciones de su personal, de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.5.4. del presente documento.	Por cada caso	15% por trabajador
23	El contratista no presenta control de asistencia de su personal.	Por cada caso	10% por trabajador

**B) Penalidad por Incumplimiento de Plazo de Atención del Servicio.**

Las penalidades se aplicarán teniendo en consideración el incumplimiento de los plazos establecidos en los niveles de atención sean por fallas, mantenimientos preventivos, por requerimientos de mejora de procesos, cuyo plazo es pactado entre ELOR y CONTRATISTA.

El cálculo de la penalidad será de acuerdo a lo estipulado en el numeral 5.2 del presente documento en forma individual por cada ítem del servicio.

Impacto	Ámbito	Descripción	Tiempo de resolución máximo	Unidad	Penalidad
Crítico Masivo	Total Usuario s.	Fallas en los equipos informáticos, redes de datos (LAN), infraestructura o comunicación	<=1 hora	Por cada caso	0.75 % monto pago mensual
Alto Significativo	Total Usuario s.	Incumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de equipos de informático y redes de datos, durante la vigencia del contrato. La respuesta de solicitud de cambio no debe exceder de 24 horas.	<= 24 horas	Por cada caso	0.75 % monto de pago mensual
Alto Significativo	Equipo GET	Indisponibilidad en la comunicación por telefonía móvil y WhatsApp con el administrador de contrato y/o Equipo TIC involucrado, para realizar coordinaciones de atención de los encargos. La respuesta al llamado no debe exceder 30 minutos.	<= 30 minutos	Por cada caso	0.50 % de monto pago mensual
Alto Significativo	Equipo GET	Incumplimiento en la solución definitiva de incidentes de soporte (Luego de una tercera reiteración)	<= 24 horas	Por cada caso	0.50 % de monto pago mensual
Alto Significativo	Equipo GET	Incumplimiento de plazos injustificados respecto a los encargos. La atención deberá regirse a los plazos otorgados y cronogramas de actividades.	De acuerdo a registro SERVICE DESK, correo electrónico o cronograma establecido.	Por cada caso	0.50 % de monto pago mensual

 <b>Electro Oriente</b> Generando Progreso		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

#### 5.18. Subcontratación

El contratista podrá valerse de personal tercero para la ejecución de determinadas prestaciones del contrato, no pudiendo ser objeto de subcontratación aquellas prestaciones esenciales que se encuentran vinculadas a los aspectos que determinaron la selección del contratista.

La subcontratación se dará previa solicitud por parte del contratista y aprobación por parte de la Entidad, y en tanto este sea permitido por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento; asimismo, la subcontratista deberá estar inscrito en el Registro Nacional de proveedores (RNP) y no estar impedido ni inhabilitado para contratar con el Estado.

Se precisa que, el contratista es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a Electro Oriente S.A. y las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a la Entidad.

#### 5.19. Otras Obligaciones


##### Obligaciones de la Entidad

- Facilitará al contratista con todo lo necesario para los accesos a las instalaciones, ambientes adecuados donde se desarrollará sus actividades.
- Dará instrucciones sobre el cumplimiento de los procedimientos internos al personal de la contratista antes de iniciar las actividades.
- Supervisará los trabajos que realiza la Contratista, a través del Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Electro Oriente S.A., no está obligado a indemnizar a ninguna empresa contratista por posibles pérdidas o daños que surjan en sus materiales, herramientas, instalaciones y otros, sea aquellos que provengan por fuerza mayor, hechos de terceros o del propio contratista.

##### Obligaciones de la Contratista

- Cumplir con todas las actividades y los plazos establecidos en su plan de trabajo, cronograma de oferta y procedimientos presentado, tanto en los plazos parciales, como en el plazo final.
- EL CONTRATISTA será responsable de la ejecución de la prestación requerida por ELECTRO ORIENTE S.A., quedando obligado a tomar todas las medidas de prevención y de seguridad necesaria para evitar los peligros y riesgos contra la integridad psicofísica, la salud y la vida de las personas; para lo cual debe considerar como prioridad básica que su personal deba contar con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) Salud y Pensión. El riesgo resultante de la inobservancia de esta obligación, será de estricta responsabilidad de la contratista, corriendo todo tipo de penalidades y perjuicios que pudieran presentarse.
- La Contratista deberá cumplir con el procedimiento de ingreso de empresas contratistas, debiendo coordinar todas las actividades de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente con la Oficina de Calidad y Fiscalización.
- Cuando se produzca daños a bienes e instalaciones de ELECTRO ORIENTE S.A., causado por actos u omisiones generados por personal de empresas contratistas, estas, previas evaluaciones y valorizaciones justificadas serán cargadas a responsabilidad de la empresa contratista que la ocasionó, la cual se hará efectivo previo descuento en los pagos respectivos por la prestación contratada.




 <b>Electro Oriente</b> Generando Progreso		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- Con la finalidad de ejercer mayor control del personal de las empresas contratistas estas deberán entregar a todo su personal o colaboradores credencial tipo fotocheck de su empresa la misma que deberá ser visada por ELECTRO ORIENTE S.A. y portada en todo momento por el personal de la Contratista.
- El Contratista ejercerá completo control sobre su personal, debiendo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables vigentes, asumiendo el pago de cualquier multa que pudieran imponerle las autoridades, y responsabilizándose por cualquier reclamación o demanda que se pudiera interponer por incumplimiento de dichas normas legales.
- Asumir las sanciones impuestas por incumplimiento de las disposiciones, según lo estipulado la Tabla de Penalidades y Sanciones, vistas en el numeral 5.17 sobre penalidades genéricas, sin perjuicio que Electro Oriente S.A. ejerce a su elección, la resolución contractual en caso de incumplimiento de cualquiera de las disposiciones en forma conjunta o individual.
- Asumir y responder por los daños y perjuicios por los incidentes y accidentes que pudiera sufrir su personal durante la prestación contratada, por dolo o negligencia.
- La Contratista será responsable de cualquier robo o daño que puedan sufrir los activos que sean facilitados por Electro Oriente para el desarrollo de su actividad, en caso de que los hechos ocurran como negligencia de su personal y que no sea cubierta por las pólizas contratadas.
- Tomar todas las medidas de precaución que sean necesarias para evitar y prevenir accidentes en el personal que designe para la ejecución de los trabajos; así como a terceros; y en caso de que se produzcan será de su única y exclusiva responsabilidad.
- Deberá ser responsable del transporte de su personal, para lo cual es potestad de la contratista utilizar moto lineal, camioneta o cualquier vehículo que crea conveniente, siempre y cuando cumpla con las normas establecidas por el MTC y seguros correspondientes, considerando además el combustible que se requiere utilizar.
- Cuando se produzca daños a bienes e instalaciones de ELECTRO ORIENTE S.A. causado por actos u omisiones generados por EL CONTRATISTA, serán cargadas a responsabilidad del EL CONTRATISTA, la cual se hará efectivo previo descuento en los pagos respectivos por la prestación contratada.

**Medidas de control de bioseguridad frente al COVID-19 (De acuerdo a la R.M. 031-2023-MINSA)**

- El contratista deberá contar con su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, conteniendo las medidas que se deberán tomar para vigilar el riesgo de exposición al COVID-19. El cual deberá estar acorde con las disposiciones normativas dispuestas por el estado peruano y sus modificaciones. Asimismo, el contratista deberá alcanzar (una semana antes del inicio de sus actividades) una copia del presente plan y/o indicar el link de su registro en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19).
- El contratista deberá evidenciar la implementación de su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, para lo cual, deberá presentar a Electro Oriente S.A. los documentos que así lo verifique. Cabe señalar que adicionalmente se realizará inspección previa al inicio de sus actividades.
- El contratista deberá cumplir con los ítems anteriores, así como portar los EPP indicados en la R.M. 265-2020-MINSA, o su actualización de corresponder.

 <b>Electro Oriente</b> <small>Gerencia Regional</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- El contratista deberá evidenciar la implementación de su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, para lo cual, deberá presentar a Electro Oriente S.A. los documentos que así lo verifique. Cabe señalar que adicionalmente se realizará inspección previa al inicio de sus actividades.
- El contratista deberá cumplir con los ítems anteriores, así como portar los EPP indicados en la R.M. 265-2020-MINSA, o su actualización de corresponder.

#### 5.21. Confidencialidad

El CONTRATISTA mantendrá la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El CONTRATISTA, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la ENTIDAD, en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido la prestación. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el CONTRATISTA.



#### 5.22. Responsabilidad por vicios ocultos

El CONTRATISTA es el único responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes ofertados, el cual será de (01) año contando a partir de la conformidad otorgada.

#### 5.23. Normativa específica

No aplica.

#### 5.24. Propiedad Intelectual

Para el presente servicio si el Contratista implementara mejoras como por ejemplo un software de trabajo o aplicativos útiles para el desarrollo de su servicio, precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio. De ser el caso, a solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.




### 6. CONFORMIDAD DEL SERVICIO


La Conformidad del Servicio (PGAL-011-F001\_CONFORMIDDA DE SERVICIOS) será suscrita por el Jefe de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Gerente de Planeamiento, Gestión y Regulación; asimismo, se elaborará un informe técnico del Dpto. TIC con el visto bueno del Supervisor de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y de los Supervisor de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Gerencia Regional de San Martín y Amazonas Cajamarca.

### 7. ANEXOS

- Anexo N.º 1: Instructivo PGGFS-013-1016 - Uniforme de Trabajo (x), Equipos de Protección Personal (EPP) y de Bioseguridad para contratistas.

 <b>Electro Oriente</b> <small>Generando Progreso</small>		FORMATO:		
		<b>DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL</b>		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- Anexo N.º 2: Instructivo PGGFS-013-1017 - Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para contratistas.
- Anexo N.º 3: Instructivo PGGFS-013-1020 - Examen Médico Ocupacional.

  
**Ing. Juan Luis Mendoza Pérez**  
Jefe del Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones (e)



*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un (01) Soporte y Mantenimiento de Redes Informáticas: (Personal Clave).</b> <u>Requisitos:</u> Titulado en Ingeniera de Sistemas o Informática o Computación.</li> <li>• <b>Un (01) Soporte y Mantenimiento de Infraestructura de Telecomunicaciones: (Personal Clave).</b> <u>Requisitos:</u> Titulado en la carrera de Ingeniería de Sistemas o Informática o Computación.</li> <li>• <b>Un (01) Soporte Técnico TIC: (Personal Clave).</b> <u>Requisitos:</u> Titulado en la carrera de Ingeniera de Sistemas o Informática o Computación.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El <b>TÍTULO PROFESIONAL</b> será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/">https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso <b>TÍTULO PROFESIONAL</b> no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
<b>B.3.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un (01) Soporte y Mantenimiento de Redes Informáticas: (Personal Clave).</b> <u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración de Solución Antivirus (12 horas).</li> <li>- Cableado de Fibra Óptica y/o soluciones Fiber to the X (FTTx) (08 horas)</li> <li>- Hacking y/o Análisis de vulnerabilidades de red (16 horas).</li> <li>- Configuración, administración y mantenimiento de equipo de Seguridad Perimetral (4 horas).</li> <li>- Configuración y Administración de Switches (8 horas).</li> <li>- Certificación profesional en Servicios de Red (30 horas).</li> <li>- Configuración, administración y Mantenimiento del Sistema de Telefonía IP (2 horas).</li> <li>- Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>- Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>- Sistema de Monitoreo CCTV y/o video vigilancia (05 horas).</li> <li>- Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> <li>- Interpretación de la Norma ISO 27001 (12 horas).</li> <li>- Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li> </ul> </li> <li>• <b>Un (01) Soporte y Mantenimiento de Infraestructura de Telecomunicaciones: (Personal Clave).</b> <u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración, administración y mantenimiento de equipos de seguridad perimetral firewall y/o de equipo Antispam (08 horas).</li> <li>- Redes y Conectividad de Servidores Windows y Linux (20 horas)</li> <li>- Administración de Solución Antivirus (12 horas).</li> <li>- Operación de la Plataforma de Directorio Activo y Exchange Server (08 horas).</li> <li>- Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li> <li>- Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li> <li>- Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li> <li>- Gestión de Procesos (8 horas).</li> <li>- Herramientas Implementación ISO 27001 Seguridad de la Información (06 horas)</li> <li>- Metodología para la Gestión de Riesgo para la Seguridad de la Información (06 horas).</li> <li>- Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretación de la Norma ISO 27001:2013 (12 horas).</li><li>- Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li><li>- Seguridad de la Información basada en las normas ISO 27001 e ISO 27002 (16 horas).</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Un (01) Soporte Técnico TIC: (Personal Clave).</b></li></ul> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Redes y conectividad de Servidores Windows y Linux (20 horas).</li><li>- Redes, seguridad informática, telecomunicaciones y tecnología de la información (80 horas).</li><li>- Infraestructura de Red de Telecomunicaciones (10 horas)</li><li>- Administración de Solución Antivirus (8 horas).</li><li>- Operación de la Plataforma de Directorio Activo y Exchange Server (8 horas).</li><li>- Configuración, administración y Mantenimiento del Sistema de Telefonía IP (2 horas).</li><li>- Gestión, Administración y Configuración de Sistemas de Seguridad de Red (08 horas).</li><li>- Configuración, administración y mantenimiento de equipo de Seguridad Perimetral (4 horas).</li><li>- Configuración y Administración de Switches (8 horas).</li><li>- Instalación, Configuración y Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas de Radio Comunicación (04 horas)</li><li>- Sistema de Monitoreo CCTV (05 horas).</li><li>- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 (120 horas).</li><li>- Herramientas de Implementación ISO 27001 Seguridad de la Información (6 horas).</li><li>- Metodología para la Gestión de Riesgo para la Seguridad de la Información (6 horas).</li><li>- Formación de Auditor Interno ISO 27001 (12 horas).</li><li>- Interpretación de la Norma ISO 27001:2013 (12 horas).</li><li>- Curso Fundamentos ITIL V4 &amp; COBIT V5 (12 horas).</li></ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS, SEGÚN CORRESPONDA.</p> <div><b>Importante</b> <i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></div>
<b>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Un (01) Soporte y Mantenimiento de Redes Informáticas: (Personal Clave).</b></li></ul> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínima de (02) años desempeñando funciones de soporte y/o mantenimiento de servicios de telecomunicaciones y/o soporte técnico y mantenimiento de la red informática en empresas públicas y/o privadas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Un (01) Soporte y Mantenimiento de Infraestructura de Telecomunicaciones: (Personal Clave).</b></li></ul> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de Servicio o Soporte técnico Informático o Hardware y Sistema de Telecomunicación o Soporte en Administración de Redes y Comunicaciones e Informática o Servicio Informático de Respaldo en empresas públicas y/o privadas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Un (01) Soporte Técnico TIC: (Personal Clave).</b></li></ul> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínima de dos (02) años desempeñando funciones de soporte técnico o servicio técnico de campo o mantenimiento de red de datos o mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y/o impresoras y/o periféricos en empresas públicas y/o privadas.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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.</p>

	<p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</li><li>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</li><li>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li><li>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</li></ul>
<b>C</b>	<p><b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 1,500,000.00</b> (Un millón quinientos 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: <b>Servicio de personal técnico y/o administrativo y/u operativo en empresas públicas y/o privadas.</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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<sup>10</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p>

<sup>10</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1** del Tribunal de Contrataciones del Estado:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

#### Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

#### Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

#### CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>		
<u>Evaluación:</u>  Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.  <u>Acreditación:</u>  Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta  <i>P<sub>i</sub></i> = Puntaje de la oferta a evaluar  <i>O<sub>i</sub></i> = Precio <i>i</i>  <i>O<sub>m</sub></i> = Precio de la oferta más baja  <i>PMP</i> = Puntaje máximo del precio                     </p> <p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></p>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100 puntos<sup>11</sup></b>

#### Importante

*Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.*

<sup>11</sup> Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.



## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.*

Conste por el presente documento, la contratación del SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA ELECTRO ORIENTE S.A., que celebra de una parte EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE SOCIEDAD ANÓNIMA – ELECTRO ORIENTE S.A. en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20103795631, con domicilio legal en Av. Augusto Freyre n.º 1168 – Iquitos – Maynas – Loreto, representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 22-2023-EO-L-PRIMERA CONVOCATORIA** para la contratación del SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA ELECTRO ORIENTE S.A., a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA ELECTRO ORIENTE S.A.

### CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

### CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>12</sup>

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

<sup>12</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

##### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:*

*"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."*

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:*

- "De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."

**Importante**

*En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

**CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DUODÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**Importante**

*De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.*

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>13</sup>**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
"LA ENTIDAD"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>14</sup>.*

<sup>13</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

<sup>14</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## ANEXOS

Ly.

4

CE

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L – PRIMERA CONVOCATORIA

Presente. -

El que se suscribe, [...], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :		Teléfono(s) :	
MYPE <sup>15</sup>		Sí	No
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>16</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>15</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>16</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:*

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L- PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente. -

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>17</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>18</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

Datos del consorciado ...			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>19</sup>	Sí	No	
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

<sup>17</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>18</sup> Ibídem.

<sup>19</sup> Ibídem.



4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>20</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante  
común del consorcio**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>20</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

## ANEXO N° 2

### DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L– PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente. -

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

#### Importante

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*

**ANEXO N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L – PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

*Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*

**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L– PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

*[Firma]*

*[Firma]*

*[Firma]*

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L – PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>22</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL, OBLIGACIONES

100%<sup>23</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>21</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>22</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>23</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....  
**Consortiado 1**  
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1  
o de su Representante Legal  
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....  
**Consortiado 2**  
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2  
o de su Representante Legal  
Tipo y N° de Documento de Identidad

**Importante**

*De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*

Ly.

4

CP

**ANEXO N° 6**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L– PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>TOTAL</b>	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

*Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].*

Ly.

/

013

**ANEXO N° 7**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L– PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa<sup>24</sup> se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.*

<sup>24</sup> En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquéllas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
COMITÉ DE SELECCIÓN  
CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L– PRIMERA CONVOCATORIA  
Presente.

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>25</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>26</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>27</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>28</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>29</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>30</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>25</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>26</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>27</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

<sup>28</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>29</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>30</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.


N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>26</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>26</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>27</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>28</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>28</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>30</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda

*[Handwritten signature]*

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA  
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L– PRIMERA CONVOCATORIA**  
Presente.

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda

*Ly.*  
**Importante**

*/*  
A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.

También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.

*VP*

ANEXO N° 12

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA  
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE  
COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N.º 22-2023-EO-L – PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

- ✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según  
corresponda**

**Importante**

*La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.*