



FORMATO:

# TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	17/06/2025	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

## CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, DIAGNOSTICO Y REMEDIACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE EXCHANGE SERVER Y DIRECTORIO ACTIVO DE ELECTRO ORIENTE S.A.

### 1. ÁREA USUARIA

Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Electro Oriente S.A.

### 2. ACTIVIDAD DEL POI

OEI 6. Mejorar la eficiencia operativa. – 12. Eficiencia Administrativa.

### 3. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tiene por finalidad garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios de mensajería empresarial y autenticación de usuarios de Electro Oriente S.A., mediante la ejecución del servicio de mantenimiento integral, diagnóstico y remediación de la infraestructura tecnológica basada en Microsoft Exchange Server 2019 y Directorio Activo. Este servicio permitirá optimizar los procesos de comunicación interna, administración de cuentas y gestión de identidades digitales, asegurando la correcta operación y sincronización de los servidores ubicados en la Sede Iquitos y en las Gerencia Regional San Martín y Gerencia Regional Amazonas Cajamarca. Asimismo, contribuirá al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional, mitigando riesgos de interrupción del servicio, pérdida de información o vulnerabilidades de seguridad. La ejecución de este servicio se enmarca en el Objetivo Estratégico Institucional OEI 6: “Mejorar la eficiencia operativa”, específicamente en la línea de acción 12. Eficiencia Administrativa, orientada a promover el uso eficiente de los recursos tecnológicos y administrativos que soportan los procesos operativos y estratégicos de la Empresa, en beneficio de los clientes internos, externos y grupos de interés

### 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Contratación del servicio consiste en la ejecución especializada del mantenimiento integral, diagnóstico y remediación de la infraestructura de Microsoft Exchange Server 2019 y del Directorio Activo de Electro Oriente S.A., orientado a garantizar la continuidad operativa, integridad y seguridad de los servicios de mensajería corporativa y autenticación de usuarios.

El servicio comprenderá las siguientes actividades principales:

- Diagnóstico técnico integral de la infraestructura actual de Exchange Server 2019 y del Directorio Activo (AD), incluyendo la revisión de la topología, roles, conectividad, bases de datos, certificados digitales, y niveles de replicación.
- Identificación y corrección de errores en bases de datos Exchange (ESE/EDB), garantizando la recuperación de integridad lógica y física de la información almacenada.
- Revisión, configuración y mantenimiento del Database Availability Group (DAG), asegurando su correcta replicación, alta disponibilidad y equilibrio de carga entre los servidores de Exchange.
- Verificación y ajuste de los mecanismos de sincronización entre Exchange y Active Directory, incluyendo la resolución de errores de replicación, autenticación y sincronización de buzones y políticas.
- Recuperación y migración controlada de buzones hacia nuevas bases de datos optimizadas, asegurando la continuidad de los servicios de correo sin pérdida de información.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	17/06/2025	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

- Revisión, ajuste y mantenimiento del Directorio Activo (AD), abarcando la validación de controladores de dominio, políticas de grupo (GPO), replicación, FSMO Roles y servicios DNS asociados.
- Optimización de la seguridad y disponibilidad de los servicios mediante la aplicación de parches críticos, endurecimiento de configuraciones, validación de registros DNS, Autodiscover, SMTP y certificados TLS.
- Elaboración de un informe técnico detallado, que incluya el diagnóstico inicial, acciones ejecutadas, resultados obtenidos, incidencias detectadas y recomendaciones técnicas para la mejora continua.
- Diseño de un plan de migración hacia un entorno híbrido con Microsoft 365, considerando aspectos de coexistencia, sincronización de identidades (Azure AD Connect), alta disponibilidad y continuidad del servicio.

La finalidad técnica de este servicio es fortalecer la infraestructura tecnológica de mensajería y autenticación de la Empresa, asegurando su estabilidad, disponibilidad y alineamiento con las mejores prácticas internacionales en administración de entornos Microsoft (ITIL, ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001). Asimismo, este servicio contribuye al Objetivo Estratégico Institucional OEI 6: “Mejorar la eficiencia operativa – 12. Eficiencia Administrativa”, al promover el uso eficiente de los recursos informáticos y la mejora de la gestión de los servicios corporativos de comunicación y seguridad de la información.

### 5. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

#### A. MODALIDAD DE PAGO

El contrato se rige por la modalidad de Suma Alzada de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

#### B. PLAZO DE PRESTACIÓN

Los servicios se prestan en el plazo de 15 días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio del servicio suscrito entre el Jefe de Tecnologías de Información y el personal asignado por el Contratista. Al finalizar el servicio se deberá suscribir el Acta de Finalización o Entrega del servicio.

#### C. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se presta en forma presencial y/o remota de acuerdo al requerimiento de las siguientes Sedes y Unidades de Negocio de Electro Oriente S.A. indicadas a continuación:

Departamento	Ciudad	Dirección	Ejecución
Loreto	Iquitos	Av. Augusto Freyre 1168	Presencial o Remoto
San Martín	Tarapoto	Jr. Augusto B. Leguía 955	Presencial o Remoto
Cajamarca	Jaén	Av. Mariscal Ureta 1750	Presencial o Remoto

Tabla N.º 1: Lugares de prestación de la implementación.

#### D. PENALIDADES

##### PENALIDAD POR MORA:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, **ELECTRO ORIENTE S.A.**, le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

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

Donde:  $F = 0.40$

### OTRAS PENALIDADES:

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las penalidades consignadas en el Anexo 01. Cuadro de aplicación de penalidades del INSTRUCTIVO: OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS, con Código PGGFS-013-I017.

## 6. TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 6.1. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 6.1.1. OBJETIVO GENERAL

Asegurar el correcto funcionamiento, estabilidad y seguridad de la infraestructura de mensajería corporativa Exchange Server 2019 y del Directorio Activo, mediante la ejecución de labores de mantenimiento correctivo, preventivo, diagnóstico, recuperación y remediación.

#### 6.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Corregir errores críticos en las bases de datos de Exchange Server (ESE/EDB), mediante la ejecución de procedimientos de diagnóstico, reparación y optimización de las bases de datos de buzones, garantizando la integridad lógica y física de la información almacenada, la estabilidad del motor ESE y la disponibilidad de los servicios de mensajería corporativa.
- Recuperar y restablecer buzones con problemas de acceso, integridad o sincronización, asegurando la preservación de la información del usuario, la correcta asociación con las cuentas del Directorio Activo y la normalización de los servicios de envío, recepción y archivado de correos electrónicos en todos los entornos de la infraestructura Exchange.
- Ejecutar tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y de optimización del Directorio Activo (AD), incluyendo la revisión de la estructura organizacional, la verificación de roles FSMO, políticas de grupo (GPO), replicación entre controladores de dominio, DNS, autenticación Kerberos y sincronización con los servicios de Exchange Server, garantizando su desempeño estable y seguro.
- Efectuar un diagnóstico técnico integral y documentado de la infraestructura de Exchange Server 2019 y Directorio Activo, abarcando los componentes de red, almacenamiento, servicios asociados, certificados digitales, DAG (Database Availability Group), y configuraciones de seguridad, identificando vulnerabilidades, incidencias y oportunidades de mejora en la administración y desempeño del sistema.
- Elaborar un plan técnico detallado para la migración futura hacia una arquitectura híbrida con Microsoft 365, que incluya la evaluación de compatibilidad de los componentes existentes, requerimientos de sincronización de identidades (Azure AD Connect), coexistencia de servicios, continuidad operativa, seguridad y gobernanza del entorno híbrido, de acuerdo con las buenas prácticas de Microsoft y estándares internacionales (ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1).





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	17/06/2025	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

### 6.2. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento, diagnóstico y remediación de la infraestructura de Microsoft Exchange Server 2019 y Directorio Activo (AD) tiene el propósito de garantizar a Electro Oriente S.A. la disponibilidad, integridad, seguridad y confiabilidad de los servicios de mensajería corporativa y autenticación de usuarios, pilares fundamentales para la operación continua de los procesos empresariales.

El mantenimiento integral incluirá actividades de diagnóstico, optimización y remediación correctiva sobre la infraestructura tecnológica que soporta los entornos de Exchange Server 2019 y Active Directory, asegurando su correcto funcionamiento, interoperabilidad, sincronización y seguridad.

Asimismo, el servicio deberá orientarse a la optimización del desempeño y seguridad de la infraestructura de correo y autenticación, fortaleciendo la gestión de identidades, la integridad de las bases de datos, la replicación de los servicios, la disponibilidad de los buzones de usuario y la continuidad del servicio de mensajería institucional.

La ejecución del servicio se desarrollará de forma remota, sobre las plataformas implementadas en la Sede Iquitos (Datacenter Central) y en las Unidades de Negocio de Tarapoto y Jaén, considerando las condiciones operativas y los procedimientos de coordinación establecidos por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

#### 6.2.1. ACTIVIDADES

El servicio deberá considerar como mínimo las siguientes actividades:

- Diagnóstico técnico integral de la infraestructura actual de Exchange Server 2019 y Active Directory, incluyendo la revisión de topología, conectividad, bases de datos, roles, certificados digitales, sincronización y servicios dependientes.
- Revisión y análisis de logs y eventos de los servidores Exchange y AD, con el fin de identificar errores recurrentes, advertencias o inconsistencias que afecten la estabilidad o seguridad del entorno.
- Verificación y mantenimiento del Database Availability Group (DAG), garantizando su correcta configuración, replicación de bases de datos, alta disponibilidad, quorum y failover entre servidores.
- Ejecución de herramientas de diagnóstico y reparación de bases de datos, tales como Eseutil, Isinteg y New-MailboxRepairRequest, para validar la consistencia e integridad de los archivos EDB y reparar buzones dañados.
- Migración controlada de buzones con errores o corrupción hacia nuevas bases de datos, asegurando la preservación de la información, el funcionamiento continuo del servicio y la vinculación correcta con las cuentas del Directorio Activo.
- Revisión, configuración y ajuste de políticas de retención, conectores de envío/recepción, certificados digitales y servicios de transporte, fortaleciendo la seguridad, interoperabilidad y cumplimiento de las directivas institucionales.
- Validación de roles FSMO, replicación entre controladores de dominio y topología del Directorio Activo, asegurando la consistencia de la estructura organizacional, la propagación de cambios y la correcta autenticación de usuarios.
- Actualización de parches de seguridad (CU y SU) en los servidores Exchange y Windows Server, mitigando vulnerabilidades críticas y garantizando la compatibilidad con las versiones soportadas por Microsoft.
- Revisión de políticas de respaldo y recuperación (backup & restore), verificación de logs ESE, puntos de recuperación y mecanismos de restauración ante fallos.





FORMATO:

# TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

- Elaboración de documentación técnica integral, que incluya diagnóstico inicial, acciones ejecutadas, resultados, incidencias, configuraciones aplicadas, evidencias de validación y recomendaciones de mejora continua.
- Diseño de un plan técnico para la futura migración hacia un entorno híbrido con Microsoft 365, considerando la coexistencia, sincronización de identidades y continuidad del servicio.
- Asistencia técnica y transferencia de conocimientos al personal TIC de Electro Oriente S.A., sobre la operación, administración y mantenimiento de Exchange y AD.

## Condiciones Técnicas Adicionales

- El CONTRATISTA deberá coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) la programación de todas las actividades que puedan implicar afectación temporal o riesgo de interrupción de los servicios corporativos.
- Las labores deberán ejecutarse garantizando la continuidad operativa de los servicios de mensajería y autenticación, evitando interrupciones no planificadas.
- El contratista deberá documentar todas las configuraciones, parámetros y cambios aplicados, y entregar los informes técnicos finales, incluyendo reportes de diagnóstico, resultados de pruebas y plan de mejora.
- El servicio deberá ejecutarse bajo las buenas prácticas de gestión de servicios TI (ITIL) y en estricto cumplimiento de las normas internas de seguridad de la información de Electro Oriente S.A.
- Se deberá garantizar la compatibilidad de las configuraciones y actualizaciones aplicadas con la infraestructura existente, evitando conflictos con otros servicios corporativos.
- El contratista será responsable de la integridad de la información durante el proceso de mantenimiento, debiendo tomar las medidas necesarias para prevenir pérdida o corrupción de datos.
- Toda intervención técnica deberá realizarse respetando las políticas de control de acceso, auditoría y confidencialidad establecidas por la Empresa.

## 6.2.2. PROCEDIMIENTO

### A. Diagnóstico integral de la infraestructura

- Revisión de la topología actual de Exchange Server 2019 (servidores, roles, bases de datos, conectores, certificados, DAG).
- Evaluación del estado de sincronización y comunicación con Active Directory.
- Análisis de logs de eventos (Application, System, Exchange Diagnostics Logs).
- Identificación de errores críticos en bases de datos EDB/ESE, DAG y replicación.
- Validación de servicios, colas de transporte, conectores SMTP y protocolos MAPI/HTTPS/Autodiscover.
- Revisión del estado de certificados digitales y alertas de caducidad.
- Elaboración de un informe diagnóstico inicial con hallazgos, riesgos y recomendaciones.

### B. Recuperación de base de datos IQT-Quota02-20gb

El presente servicio tiene como finalidad la ejecución de procedimientos técnicos especializados orientados a la reparación, recuperación y recreación de la base de datos IQT-Quota02-20GB, perteneciente al entorno de Microsoft Exchange Server 2019, implementado en un Database Availability Group (DAG) conformado por dos servidores y cinco bases de datos activas.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

El servicio deberá asegurar la integridad lógica y física de la base de datos afectada, la continuidad del servicio de mensajería corporativa y la correcta replicación entre ambos servidores.

### 1) Diagnóstico y Verificación Inicial de la Base de Datos

- El contratista deberá verificar el estado de la base de datos IQT-Quota02-20GB, actualmente desmontada (Dismounted) y en condición Dirty Shutdown, identificando posibles daños en el archivo EDB o logs de transacción.
- Deberán ejecutarse los comandos de diagnóstico correspondientes:
- Eseutil /mh "RutaDelEDB", Get-MailboxDatabaseCopyStatus, Test-ReplicationHealth, a fin de determinar el encabezado, número de logs pendientes y estado de replicación dentro del DAG.

### 2) Retiro de la Base de Datos del DAG

- Previo a la ejecución de cualquier procedimiento de reparación, el contratista deberá retirar temporalmente la base de datos IQT-Quota02-20GB del DAG, a fin de evitar interferencias de replicación o propagación de inconsistencias entre los servidores.
- Se deberán eliminar las copias de base existentes en el nodo secundario utilizando el comando Remove-MailboxDatabaseCopy.
- El retiro de la base deberá coordinarse con el Departamento TIC, asegurando que la operación no afecte las demás bases activas del clúster.
- Una vez retirada, se deberá validar que la base no mantenga vínculos de replicación activos antes de iniciar el proceso de reparación.

### 3) Respaldo Preventivo de la Base de Datos

- Antes de ejecutar cualquier acción sobre la base retirada, el contratista deberá realizar un respaldo completo de los archivos .EDB, .LOG y .CHK.
- El respaldo deberá almacenarse en un medio seguro designado por el Departamento TIC, con acceso controlado y registro en inventario.

### 4) Ejecución de Comandos de Recuperación

- Una vez retirada del DAG y respaldada, el contratista deberá ejecutar los comandos nativos del motor ESE (Extensible Storage Engine) de Exchange Server, conforme a las mejores prácticas de Microsoft:
  - Eseutil /r para reproducción de logs pendientes.
  - Eseutil /p para reparación física del archivo EDB, en caso de corrupción severa.
  - Eseutil /d para desfragmentación y compactación.
  - Isinteg -fix y/o New-MailboxRepairRequest para reparación lógica de buzones.
- Al finalizar, deberá verificarse que la base de datos alcance el estado Clean Shutdown y que sea posible su montaje local.

### 5) Reincorporación de la Base al DAG

- Una vez validada la integridad de la base recuperada, el contratista deberá reincorporarla al DAG mediante el comando Add-MailboxDatabaseCopy, garantizando la sincronización con el segundo servidor.
- Se deberá ejecutar una verificación de replicación (Get-MailboxDatabaseCopyStatus, Test-ReplicationHealth) y validar que los estados de las copias sean Healthy.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	17/06/2025	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

- En caso de presentarse divergencias de logs o retrasos de replicación, se deberán ejecutar los procedimientos de resync o reseed correspondientes (Update-MailboxDatabaseCopy).

### 6) Procedimiento Alternativo de Migración Progresiva

- En caso de que la reparación directa no sea viable, el contratista deberá ejecutar una migración progresiva de los usuarios hacia una base de datos contigua existente y funcional dentro del DAG, debido a que el entorno cuenta con Exchange Standard Edition (límite de cinco bases montadas) y no permite la creación de bases temporales adicionales.
- La migración deberá realizarse mediante New-MoveRequest por lotes, supervisando su progreso con Get-MoveRequestStatistics, y garantizando la continuidad del servicio sin pérdida de información.
- Completada la migración, se procederá con la recreación de la base original IQT-Quota02-20GB (ver literal G).

### 7) Recreación de la Base de Datos IQT-Quota02-20GB

- El contratista deberá crear nuevamente la base IQT-Quota02-20GB mediante New-MailboxDatabase, definiendo rutas optimizadas para los archivos EDB y logs, de acuerdo con la distribución actual de almacenamiento y las políticas de la Entidad.
- Se deberá configurar la replicación (Add-MailboxDatabaseCopy) entre los dos servidores del DAG y validar el montaje exitoso y sincronización completa.
- Deberán aplicarse los parámetros de retención, circular logging y cuotas según los estándares internos.

### 8) Redistribución de Usuarios hacia la Nueva Base

- Una vez creada la nueva base IQT-Quota02-20GB, el contratista deberá ejecutar la redistribución de buzones desde la base contigua hacia la nueva, mediante New-MoveRequest -BatchName RedistribuciónFinal.
- Se deberá validar la operatividad completa del correo (envío, recepción, políticas de retención y tamaño de buzones).
- Finalmente, se deberán eliminar las solicitudes completadas (Remove-MoveRequest) y generar un reporte consolidado de redistribución de usuarios.

### 9) Revisión del Estado General del Clúster Exchange (DAG)

- El contratista deberá realizar la revisión integral del Database Availability Group (DAG), compuesto por dos servidores y cinco bases de datos activas, verificando replicación, quorum, conectividad y latencias de red.
- Se deberán ejecutar pruebas de failover y switchover controladas, documentando los resultados.

### C. Mantenimiento correctivo y preventivo de Exchange Server 2019

- Ejecución de tareas de mantenimiento en bases de datos:
- Desfragmentación y reparación con herramientas nativas (ESEUTIL, ISINTEG).
- Validación de integridad de buzones y recuperación mediante New-MailboxRepairRequest.
- Corrección de buzones con problemas de acceso, sincronización o corrupción.
- Verificación y mantenimiento del Database Availability Group (DAG):
- Estado de nodos, replicación, quorum y test de conmutación (failover test).
- Reconfiguración o reparación de réplicas desincronizadas.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

- Aplicación de actualizaciones acumulativas (CU) y security updates (SU) aprobadas por Microsoft.
- Limpieza de logs transaccionales y optimización del espacio en disco.
- Revisión y ajuste de políticas de retención, transporte y tamaño de buzones.
- Validación de conectores internos y externos (Send/Receive Connectors).

### D. Mantenimiento y optimización del Directorio Activo (AD)

- Verificación de FSMO Roles y su correcta distribución.
- Revisión y ajuste de la replicación intersite y sincronización de controladores de dominio.
- Validación del estado de DNS, DHCP y servicios dependientes.
- Corrección de objetos huérfanos o inconsistentes (metadata cleanup, NTDSUtil).
- Ejecución de pruebas de conectividad LDAP, Kerberos y autenticación.
- Revisión de políticas de grupo (GPOs) aplicadas a los servidores Exchange.
- Implementación de mantenimiento preventivo para estabilidad del bosque y dominio.

### E. Validación de seguridad y políticas operativas

- Revisión de políticas de contraseñas, expiración y permisos administrativos.
- Evaluación de listas de control de acceso (ACL) y delegaciones en Exchange/AD.
- Validación del cumplimiento de las políticas institucionales de seguridad TIC.
- Comprobación del cifrado TLS/SSL en comunicaciones de correo y autenticación.
- Revisión de mecanismos antispam/antimalware y conectores de seguridad (Edge, Transport Rules).

### F. Revisión de la estrategia de respaldo y recuperación

- Verificación del estado actual de copias de seguridad de Exchange y Active Directory.
- Validación de consistencia de backups mediante pruebas de restauración (recovery test).
- Recomendación de mejoras en las políticas de respaldo (frecuencia, retención, cifrado, offsite).
- Coordinación con el área TIC para garantizar compatibilidad con las políticas de backup institucional.

### G. Elaboración de plan técnico de mejora y migración futura a Microsoft 365

- Elaboración de un plan técnico de fortalecimiento y modernización de la infraestructura.
- Propuesta de migración controlada hacia entorno híbrido Microsoft 365, considerando:
  - Requisitos de conectividad híbrida.
  - Sincronización con Azure AD Connect.
  - Políticas de coexistencia y seguridad.
  - Recomendaciones de licenciamiento y compatibilidad para futuras actualizaciones.

### H. Garantía y Soporte Técnico

#### 1. Garantía Comercial

La garantía comercial será asumida directamente por el CONTRATISTA, y tendrá una vigencia de tres (3) meses desde otorgada la conformidad del servicio.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	17/06/2025	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

### Alcance de la garantía:

Esta garantía cubrirá defectos de diseño, implementación o configuración, así como fallas de funcionamiento, pérdida total o parcial del servicio o degradación de la infraestructura, derivados de causas ajenas al uso normal o habitual de la solución, y que no hubiesen sido detectadas al momento de otorgarse la conformidad.

El CONTRATISTA deberá corregir cualquier falla cubierta por la garantía en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la notificación formal de la Entidad.

Todos los costos asociados al cumplimiento de la garantía, incluyendo soporte técnico, desplazamientos, reemplazo, reinstalación o reconfiguración de componentes, serán asumidos íntegramente por el CONTRATISTA.

## 2. Soporte Técnico Postventa

El soporte técnico postventa tendrá una vigencia mínima de tres (3) meses, contados a partir del día siguiente de la conformidad de la prestación del servicio, y deberá brindar una cobertura de atención continua de 9 x 5 (de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, excluyendo feriados nacionales), con un tiempo máximo de respuesta de dos (2) horas desde la notificación del incidente.


El servicio comprenderá asistencia técnica especializada, orientada a la resolución de incidentes, aplicación de mantenimientos correctivos, corrección de errores y asesoramiento sobre la estabilidad y rendimiento de la infraestructura de Exchange Server y Directorio Activo.

El CONTRATISTA deberá contar con canales de soporte escalables y con la facultad de gestionar consultas o incidencias directamente ante el fabricante, asegurando una atención oportuna y eficaz.

### Modalidades de atención:

- **Correo electrónico:** La ENTIDAD podrá solicitar soporte técnico enviando un correo al área de soporte del CONTRATISTA, detallando el incidente o requerimiento.
- **Atención remota (telefónica, videoconferencia, WhatsApp o acceso remoto):** La ENTIDAD podrá comunicarse con el área de soporte técnico del CONTRATISTA durante el horario establecido, las veces que sea necesario. El primer nivel de soporte será atendido por personal propio certificado y especializado del CONTRATISTA. En caso de no lograrse la resolución, el CONTRATISTA deberá escalar la atención al soporte del fabricante, gestionando el seguimiento del caso hasta su cierre mediante los sistemas oficiales de Help Desk o ticket del fabricante. El CONTRATISTA deberá mantener comunicación proactiva y continua con el personal de la ENTIDAD, para la prevención de fallas y mejora continua del servicio.
- **Atención presencial:** En caso de que las modalidades remotas no permitan la solución del incidente, el CONTRATISTA deberá desplazar a su personal técnico especializado a la sede donde se haya presentado la falla, sin costo adicional para Electro Oriente S.A.



		FORMATO:  <h2 style="text-align: center;">TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES</h2>		
		CÓDIGO PGAL-004-F006 VERSIÓN 01 FECHA 17/06/2025	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El CONTRATISTA deberá presentar, junto con los documentos para el pago, una declaración jurada comprometiéndose al cumplimiento de todas las obligaciones contenidas en el presente ítem de Garantía y Soporte Técnico.

### 6.2.3. PLAN DE TRABAJO

Para el inicio de las actividades del servicio, dentro del plazo máximo de cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de notificado el pedido de compra, el CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Trabajo al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de Electro Oriente S.A., mediante entrega física en mesa de partes de la Sede Iquitos, o remitiéndolo a las casillas electrónicas [tramite@elor.com.pe](mailto:tramite@elor.com.pe) y [tic@elor.com.pe](mailto:tic@elor.com.pe)

El Plan de Trabajo deberá detallar la metodología, recursos y cronograma que el contratista aplicará para la ejecución del mantenimiento, diagnóstico y remediación de la infraestructura de Exchange Server 2019 y Directorio Activo, asegurando la alineación con los objetivos del contrato, las políticas de seguridad informática y las buenas prácticas de gestión de servicios TIC (ITIL, ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001).

El Departamento de TIC de Electro Oriente S.A. será responsable de realizar la evaluación técnica del Plan de Trabajo, verificando su coherencia con el alcance del servicio, la relación de equipos, herramientas y scripts especializados a utilizar y la adecuación del cronograma a las actividades requeridas.


En caso se identifiquen observaciones, éstas deberán ser subsanadas por el contratista en el plazo máximo de dos (02) días calendario, contados desde la comunicación de las mismas, para su posterior aprobación definitiva.

El Plan de Trabajo deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Especificaciones técnicas del servicio, incluyendo los componentes a intervenir en Exchange Server 2019 y Active Directory.
- Inspección técnica y levantamiento de información, abarcando la revisión de topología, arquitectura, logs de eventos, replicación, roles FSMO, DAG y bases de datos ESE/EDB.
- Metodología, diseño y estrategia de intervención, considerando el orden de ejecución, validaciones, respaldos previos y medidas de mitigación ante riesgos operativos.
- Recursos técnicos y humanos necesarios, indicando perfiles profesionales, herramientas de diagnóstico y software especializado.
- Actividades detalladas de mantenimiento y remediación, incluyendo fases de diagnóstico, corrección, optimización, validación y documentación.
- Cronograma de ejecución, con identificación de hitos, ventanas de mantenimiento y fechas de entrega de informes técnicos parciales y final.

Una vez subsanadas las observaciones, el Plan de Trabajo será aprobado por el Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Electro Oriente S.A., en un plazo máximo de dos (02) días calendario, mediante documento o correo electrónico institucional, constituyéndose este en el instrumento de gestión que regirá la ejecución técnica y administrativa del servicio contratado.



		FORMATO:  <h2 style="text-align: center;">TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES</h2>		
		CÓDIGO <b>PGAL-004-F006</b>	ELABORADO POR: <b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA</b>	REVISADO POR: <b>GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>
VERSIÓN <b>01</b>	FECHA <b>17/06/2025</b>			

#### 6.2.4. SEGUROS

El Contratista es el único responsable de la ejecución del servicio requerido por Electro Oriente S.A., debiendo adoptar todas las medidas preventivas y de seguridad necesarias para evitar cualquier riesgo que pueda afectar la integridad psicofísica, la salud o la vida de las personas involucradas en la prestación del servicio.

En caso de que la ejecución del servicio se realice de manera presencial en las instalaciones de Electro Oriente S.A., el contratista deberá cumplir estrictamente con las disposiciones establecidas en la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y sus normas complementarias, así como con las políticas internas de seguridad de la empresa. En tal situación, será obligatorio que el personal asignado cuente con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N.º 26790 y el Decreto Supremo N.º 009-97-SA, artículos del 82 al 88, que garantizan cobertura de salud y pensión frente a posibles contingencias derivadas de la ejecución del servicio.

Asimismo, el contratista deberá mantener vigente las pólizas de seguro mientras dure la prestación del servicio presencial, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR): con cobertura de salud y pensión, vigente desde el inicio de las actividades hasta su culminación.
- Presentación de documentación: una copia de la póliza deberá ser entregada a Electro Oriente S.A. antes del inicio del servicio y con cada entregable técnico, adjuntando el comprobante de pago y la conformidad de la aseguradora correspondiente.
- El SCTR deberá renovarse con una anticipación mínima de tres (3) días antes del vencimiento del mes de cobertura. En caso contrario, se aplicará la penalidad establecida en el literal F – Penalidades, Otras Penalidades, del presente Término de Referencia.

En caso de que el servicio se ejecute de manera remota, no será exigible la contratación ni presentación del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), quedando el contratista exento de esta obligación, siempre que todas las actividades se realicen fuera de las instalaciones de Electro Oriente S.A. y sin exposición directa a riesgos laborales o ambientes operativos controlados por la empresa.

El riesgo resultante de la inobservancia de estas obligaciones será de estricta responsabilidad del Contratista, incluyendo cualquier perjuicio o penalidad que pudiera derivarse de la falta de cumplimiento de las disposiciones señaladas.

#### 6.2.5. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

NO APLICA.

#### 6.3. COMPATIBILIZACIÓN DE REQUERIMIENTO

NO APLICA.

#### 6.4. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR ELECTRO ORIENTE S.A.

Para la ejecución del servicio, se le brindará al **EL CONTRATISTA** los recursos y/o facilidades que se mencionan a continuación:





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

- ✓ En caso de ejecución remota **ELECTRO ORIENTE S.A.** brindará todas las facilidades de acceso remoto seguro a su infraestructura de servidores, consolas de administración de Exchange Server y Active Directory y documentación técnica requerida a **EL CONTRATISTA**, para que su personal ejecute las actividades del servicio.
- ✓ En caso de ejecución presencial **ELECTRO ORIENTE S.A.** brindará todas las facilidades de acceso a sus oficinas y/o instalaciones y recursos técnicos a **EL CONTRATISTA**, para que su personal ejecute las actividades del servicio.
- ✓ **ELECTRO ORIENTE S.A.** Tramitará y efectuará el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes Bases Administrativas, Términos de Referencia y el Contrato.

### 6.5. PERFIL DEL CONTRATISTA Y DEL PERSONAL

#### 6.5.1. PERFIL DEL CONTRATISTA

##### A. CAPACIDAD LEGAL

NO APLICA.

##### B. EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

###### Requisitos:

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S **S/ 60,000.00 (Sesenta mil con 00/100 Soles)**, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la **presentación** de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- ✓ Servicio de implementación, configuración y mantenimiento de infraestructura de red bajo plataforma Microsoft, y/o
- ✓ Servicios de administración, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de servidores de mensajería Microsoft Exchange Server (versiones 2016, 2019 o superiores), y/o
- ✓ Servicios de implementación, migración, optimización o recuperación de bases de datos en entornos de Exchange Server (DAG, replicación, montajes, bases corruptas, etc.), y/o
- ✓ Servicios de configuración, administración y mantenimiento de Active Directory (AD), incluyendo la replicación, roles FSMO, políticas de grupo (GPO) y topología del dominio, y/o
- ✓ Servicios de actualización y aplicación de parches (Cumulative Updates, Security Updates) en plataformas Microsoft Exchange y Windows Server, y/o
- ✓ Servicios de diagnóstico, resolución de incidentes críticos y restauración de servicios de mensajería corporativa bajo entornos híbridos o locales (on-premises), y/o
- ✓ Servicios de mantenimiento integral de infraestructura de comunicaciones y correo electrónico corporativo, incluyendo conectores de transporte, certificados digitales, y políticas de retención de buzones, y/o
- ✓ Servicios de asesoría técnica especializada o soporte de tercer nivel en entornos Microsoft Exchange y Active Directory.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

### **Acreditación:**

La experiencia del proveedor 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 constancia 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.

### **6.5.2. PERFIL DEL PERSONAL**

#### **A. Personal: Jefe de Proyecto**

##### **1. Actividades**

Estará a cargo de la gestión de los recursos del servicio, todos los lineamientos del mantenimiento de los Directorios Activos y Exchange server a ejecutarse en Electro Oriente S.A.

##### **2. Experiencia**

Experiencia mínima de tres (03) años, en trabajos y/o prestaciones en:

- Gerente y/o jefe y/o supervisor en la implementación de infraestructura Microsoft, y/o
- Gerente y/o jefe y/o supervisor en la implementación de servicios de correos Exchange Server, y/o
- Gerente y/o jefe y/o supervisor en la implementación de infraestructura de Directorio Activo, y/o
- Gerente y/o jefe y/o supervisor en la implementación en plataforma de Microsoft y/o Cloud Computing y/o Gestión de Seguridad y Calidad.

### **Acreditación:**

La experiencia del personal 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.

##### **3. Formación Académica**

Contar con título profesional en la especialidad de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial

### **Acreditación:**

La acreditará con copia del documento que acredite la formación académica requerida.

##### **4. Capacitación**

- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en ITIL Foundation Certified - ITIL Edición 2011 (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en Information Security Management - ISO/IEC 27002 (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en IT Service Management - ISO/IEC 20000 (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en Cloud Computing Foundation Certificate (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en Cybersecurity Essentials (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en DevOps Master (Global Trust Association) (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en Risk Management Professional - ISO 31000 (Global Trust Association) (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).

### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.

## B. Personal: Especialista Microsoft

### 1. Actividades

Estará a cargo de la ejecución remota del mantenimiento de los servidores del Directorio Activo y Exchange Server.

### 2. Experiencia

Experiencia mínima de dos (02) años, en trabajos y/o prestaciones en:

- Supervisor y/o especialista en la implementación de infraestructura Microsoft, y/o
- Supervisor y/o especialista en la implementación de servicios de correos Exchange Server y/o Active Directory.

### Acreditación:

La experiencia del personal 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.

### 3. Formación Académica

Contar con grado de bachiller en la especialidad de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial

### Acreditación:

La acreditará con copia del documento que acredite la formación académica requerida.

### 4. Capacitación

- Un mínimo de 20 horas académicas de capacitación o certificación en MCP (Microsoft Certified Professional) (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

- Un mínimo de 20 horas académicas de capacitación o certificación en MCSA (Microsoft Certified Systems Associate) (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 20 horas académicas de capacitación o certificación MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer) (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 10 horas académicas de capacitación o certificación en MCSE+Exchange 2016 (Microsoft Certified Solutions Engineer – Certified Microsoft Exchange Server 2016) (en caso de ser certificación oficial, indicar el código y/o link de verificación).

### **Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.

### **C. Personal: Consultor Tecnológico**

#### **1. Actividades**

Estará a cargo de la ejecución del mantenimiento, actualizar y mejorar el entorno virtualizado de la infraestructura Microsoft (Active Directory y Exchange Server) y backup de la misma.

#### **2. Experiencia**

Experiencia mínima de cinco (05) años, en trabajos y/o prestaciones en:

- Especialista de despliegue en servicios y/o proyectos de Instalación y Configuración de Equipos de Seguridad Perimetral, y/o
- Especialista de despliegue en servicios y/o proyectos de Implementación de Servidores Windows Server, y/o
- Especialista de despliegue en servicios y/o proyectos de Implementación de Servidores Microsoft Exchange y/o Directorio Activo, y/o
- Especialista de despliegue en servicios de Operación y Soporte de Servidores y Redes asociadas a las infraestructuras de Microsoft Server, incluyendo la Administración y monitorización de servidores, redes y bases de datos, instalación de software (parcheado).

### **Acreditación:**

La experiencia del personal 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.

#### **3. Formación Académica**

Contar con título técnico o bachiller en la especialidad de Sistemas o Informática o Computación o Electrónica.

### **Acreditación:**

La acreditará con copia del documento que acredite la formación académica requerida.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

#### 4. Capacitación

- Un mínimo de 20 horas académicas de capacitación o certificación Oficial de Virtualización VMware VTSP (en caso de ser curso oficial, indicar el código y/o link de verificación).
- Un mínimo de 20 horas académicas de capacitación o certificación en Veeam Backup (en caso de ser curso oficial, indicar el código y/o link de verificación).

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.

#### 6.6. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

##### 6.6.1. EQUIPAMIENTO

NO APLICA

##### 6.6.2. INFRAESTRUCTURA

NO APLICA

##### 6.6.3. INDUMENTARIA

**EL CONTRATISTA**, para el desarrollo del servicio de implementación y desplazamiento por las instalaciones de Electro Oriente S.A. (cuando sea requerido), realizará la entrega de la indumentaria a su personal conforme a lo establecido en el INSTRUCTIVO: UNIFORME DE TRABAJO, EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA CONTRATISTAS, con código PGGFS-013-I016.

N°	Indumentaria	Unidad de Medida	N° Veces	N° Personal
1	<b>Zapato de seguridad dieléctrico.</b> Normas a cumplir: NTP ISO 20345:2017, ASTM F 2413:2018	Unidad	1	4
2	<b>Polera manga larga.</b> Color: Gris. Material: Fibra de algodón. Lado izquierdo: Logo de la contratista. Lado derecho: Nombre, apellido y grupo sanguíneo del trabajador. Espalda: "Empresa colaboradora de Electro Oriente S.A." Manga: Con cintas reflectivas.	Unidad	1	4
3	<b>Camisa Oxford manga larga.</b> Color: Beige. Material: Oxford. Lado izquierdo: Logo de la contratista. Lado derecho: Nombre, apellido y grupo sanguíneo del trabajador. Espalda: "Empresa colaboradora de Electro Oriente S.A." Manga: Con cintas reflectivas.	Unidad	1	4
4	<b>Camisa Denim manga larga.</b>	Unidad	1	4





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

N°	Indumentaria	Unidad de Medida	N° Veces	N° Personal
	Color: Azul. Material: Denim Jean. Lado izquierdo: Logo de la contratista. Lado derecho: Nombre, apellido y grupo sanguíneo del trabajador. Espalda: "Empresa colaboradora de Electro Oriente S.A." Manga: Con cintas reflectivas.			
5	<b>Pantalón Denim Jean Procesado.</b> Color: Azul. Material: Denim Jean. Lado derecho: Logo de la contratista. Piernas: Con cintas reflectivas.	Unidad	1	4
6	<b>Protector de cráneo</b> (de ser el caso): <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo: I</li><li>• Clase: E</li><li>• Color: Naranja: Personal en general.</li><li>• Accesorios: Barbiquejo y cortaviento.</li><li>• Logo: Los cascos deberán tener el logo de la contratista en la parte frontal.</li></ul>	Unidad	1	4
7	<b>Gautes superflex</b> (opcional) <ul style="list-style-type: none"><li>• EN 420: 2003 + A1:2009 / EN 388:2016 – Resultado 2143X</li></ul>	Unidad	1	4
8	<b>Lentes de Seguridad</b> (opcional). <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo: Claro u Oscuro</li><li>• Normas a cumplir: ANSI Z87.1.</li></ul>	Unidad	1	4
9	<b>Protectores auditivos</b> (opcional). <ul style="list-style-type: none"><li>• Normas a cumplir: ANSI S3.19, ANSI S12.6, EN 352-2, EN 352-3.</li></ul>	Unidad	1	4

Tabla N.º 4: Indumentaria que debe cumplir el personal del contratista de acuerdo al INSTRUCTIVO PGGFS-013-I016.

Los equipos de protección indicados en el cuadro líneas arriba, es el mínimo requerido, 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., este debe ser subsanado en el plazo máximo de 48 horas desde su notificación.

#### 6.6.4. MATERIALES Y HERRAMIENTAS

NO APLICA

#### 6.7. OTRAS OBLIGACIONES

##### 6.7.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado, por lo que se obliga a cumplir lo siguiente:



		FORMATO:  <h2 style="text-align: center;">TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES</h2>		
		CÓDIGO <b>PGAL-004-F006</b>	ELABORADO POR: <b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA</b>	REVISADO POR: <b>GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>
VERSIÓN <b>01</b>	FECHA <b>17/06/2025</b>			

- 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.
- 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.
- 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 CONTRATISTA que la ocasionó, la cual se hará efectivo previo descuento en los pagos respectivos por la prestación contratada.
- 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 literal F. PENALIDADES, sobre otras penalidades, sin perjuicio que Electro Oriente S.A. ejercite 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.
- 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.

### 6.7.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para el ELECTRO ORIENTE S.A. la seguridad de la información y protección de los datos personales son aspectos importantes que debe garantizarse en todos sus procesos, con este objetivo el contratista (persona natural o jurídica, así como el personal destacado para la prestación del servicio) tiene las siguientes responsabilidades:





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

- Mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información suministrada por ELECTRO ORIENTE S.A. y/o sus usuarios, durante la prestación de su servicio.
- Hacer uso adecuado de los datos personales de los usuarios de ELECTRO ORIENTE S.A. que se hayan suministrado durante la prestación de su servicio, evitando la fuga de información.
- El CONTRATISTA, de acuerdo al artículo 2, numeral 7, de la Ley 29733 – Ley de protección de datos personales (LPDP), asume el rol de “Encargado de tratamiento de datos personales” y sus obligaciones establecidas en el artículo 28 de la LPDP.
- En caso un incidente de seguridad se concrete, afectando la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, el CONTRATISTA o PROVEEDOR se compromete a indemnizar a ELECTRO ORIENTE S.A. por todos los perjuicios directos o indirectos que se deriven, provengan de hechos dolosos o culposos.

### 6.8. DECLARATORIA DE VIABILIDAD

NO APLICA

### 6.9. 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.

El Contratista conservará la confidencialidad por un período no menor a un año de la información a la que tenga acceso y/o se genere producto del servicio adquirido o de las actividades realizadas en calidad de servicios.

La obligación de confidencialidad no es aplicable en los siguientes supuestos:

- Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público.
- Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del proveedor.
- Cuando la información en cuestión ya obré en poder del proveedor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto.
- Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato.
- Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el proveedor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial.

Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a Electro Oriente S.A., sobre la recepción de dicha orden.



		FORMATO:  <h2 style="text-align: center;">TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES</h2>		
		CÓDIGO PGAL-004-F006 VERSIÓN 01 FECHA 17/06/2025	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 6.10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Para el presente servicio si **EL CONTRATISTA** implementara mejoras como por ejemplo un software de trabajo o aplicativos útiles, entre otros, que sean necesarios para el desarrollo de su servicio, **ELECTRO ORIENTE S.A.**, 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 **ELECTRO ORIENTE S.A.**, **EL CONTRATISTA** tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la **ELECTRO ORIENTE S.A.**, para obtener esos derechos.

### 6.11. LEYES, REGLAMENTOS, NORMAS METROLÓGICAS Y NORMAS TÉCNICAS

- Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 344-2024-EF.
- Directivas, Opiniones y Pronunciamientos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) vigentes, en lo que resulte aplicable a las contrataciones menores o iguales a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en cuanto a la tramitación y actos administrativos vinculados al proceso de contratación.
- Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS, por el tratamiento de información contenida en los sistemas corporativos.
- NTP ISO/IEC 27001:2022 – Sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- NTP ISO/IEC 27002:2022 – Controles de seguridad de la información.
- NTP ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de servicios de tecnologías de la información (ITSM).
- NTP ISO 9001:2015 – Sistema de gestión de calidad.
- NTP ISO/IEC 22301:2020 – Continuidad del negocio y recuperación ante desastres (aplicable a la disponibilidad del servicio de correo electrónico).
- ISO/IEC 27035 – Gestión de incidentes de seguridad de la información.
- ITIL v4 Framework – Buenas prácticas para la gestión y soporte de servicios TI.
- COBIT 2019 Framework – Gobierno y gestión de las tecnologías de la información.
- Microsoft Exchange Server 2019 Technical Documentation – Estándares y guías de mantenimiento, seguridad y soporte.
- Microsoft Active Directory Technical Documentation – Buenas prácticas de administración, respaldo y endurecimiento de seguridad (hardening).

### 6.12. DOCUMENTACIÓN QUE DEBE PRESENTAR EL PROVEEDOR EN SU OFERTA

Para la evaluación de la oferta, el proveedor deberá presentar la información y/o documentación que se detalla a continuación:

Para la firma del contrato, el postor adjudicado con la buena pro deberá presentar la información y/o documentación que se detalla a continuación:

- ✓ Relación de todo el personal propuesto por **EL CONTRATISTA**, debiendo adjuntar toda la documentación que acredite el perfil requerido (experiencia, formación académica y capacitación).





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

Ítem	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	JEFE DE PROYECTO	1
2	ESPECIALISTA EN MICROSOFT	1
3	CONSULTOR TÉCNOLÓGICO	2

Tabla N.º 5: Lista de personal que ejecutará el servicio.

### 6.13. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL QUE DEBE PRESENTAR EL CONTRATISTA AL INICIO DEL SERVICIO

Adicionalmente a la documentación solicitada en el INSTRUCTIVO: OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS, con Código PGGFS-013-I017, para el inicio del servicio, **EL CONTRATISTA** presentará al Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la siguiente información:

- ✓ Plan de trabajo de ejecución del servicio.

### 6.14. ENTREGABLES

**EL CONTRATISTA** deberá presentar a Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la documentación que se menciona en el presente cuadro, dentro del plazo establecido.

Entregables	Contenido del entregable (Señalar cantidad, calidad, características y/o condiciones relevantes)	Plazo de presentación de los entregables
Primer	<p>El Contratista elaborará y presentará el informe técnico de las actividades realizadas, previo a la conformidad de parte de la Jefatura del Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Electro Oriente S.A. Como resultado se han determinado los siguientes aspectos técnicos que debe contener en el informe del contratista:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Diagnóstico inicial y final.</li><li>✓ Informe técnico de diagnóstico inicial y plan de recuperación de la base IQT-Quota02-20GB.</li><li>✓ Registro documentado de respaldo, retiro y reincorporación al DAG.</li><li>✓ Bitácora completa de comandos ejecutados y resultados de validación.</li><li>✓ Reporte de migración de usuarios (si aplica) y redistribución final.</li><li>✓ Informe de revisión y salud del DAG (dos servidores – cinco bases activas).</li><li>✓ .</li><li>✓ Reporte de diagnóstico de salud de los servicios del Directorio Activo y Exchange Server</li></ul>	Hasta los 20 días calendarios contados a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	01			
FECHA	17/06/2025			

Entregables	Contenido del entregable (Señalar cantidad, calidad, características y/o condiciones relevantes)	Plazo de presentación de los entregables
	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Reporte de tareas ejecutadas en los servicios del Directorio Activo y Exchange Server:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Procedimientos de mantenimiento preventivo.</li><li>○ Ajustes aplicados, errores corregidos y configuraciones actualizadas.</li><li>○ Reporte de cambios ejecutados en los servicios del Directorio Activo y Exchange Server.</li><li>○ Reporte de remediación de errores.</li></ul></li><li>✓ Documento de diagnóstico para la migración a Office 365</li></ul>	

De existir observaciones, la Dependencia Encargada de las Contrataciones, las comunica a **EL CONTRATISTA**, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo de para subsanar de dos (2) días calendario.

### 6.15. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

#### A. Responsable de la coordinación

Para la ejecución del servicio, **EL CONTRATISTA** realizará las coordinaciones con el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

#### B. Responsable de la supervisión

El responsable de realizar la inspección y/o supervisión del servicio, entre otros, es Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

#### C. Responsable que brindará la conformidad

La conformidad del servicio será visada por el jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Gerente de Planeamiento, Gestión y Regulación, haciendo uso del formato PGAL-011-F001, previo informe técnico elaborado y visado por el Jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y de igual forma visado por el Supervisor de Infraestructura, Redes y Comunicaciones.

Las medidas de control tienen por finalidad verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato, las mismas que se realizarán en forma programadas o inopinadas.

### 6.16. FORMA DE PAGO

**ELECTRO ORIENTE S.A.**, pagará las contraprestaciones pactadas a favor de **EL CONTRATISTA** dentro de los diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato.

**ELECTRO ORIENTE S.A.**, realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de **EL CONTRATISTA** en PAGO ÚNICO.



		FORMATO: <h2 style="text-align: center;">TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES</h2>		
		CÓDIGO <b>PGAL-004-F006</b>	ELABORADO POR: <b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA</b>	REVISADO POR: <b>GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>
VERSIÓN <b>01</b>	FECHA <b>17/06/2025</b>			

**ELECTRO ORIENTE S.A.**, realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de **EL CONTRATISTA**, conforme al siguiente detalle:

- ✓ **Pago único:** Se efectuará a la entrega y conformidad del primer entregable, por un monto equivalente al 100 (%) del monto contratado.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por **EL CONTRATISTA**, **ELECTRO ORIENTE S.A.**, debe 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:

- Comprobante de pago electrónico.
- Contrato y/o Pedido Marco o Pedido de Compra.
- Notificación del Pedido Compra o Pedido Marco, (de ser el caso).
- Documento donde indique el número de cuenta bancaria, CCI y cuenta de detracción (de ser el caso).
- Seguro SCTR Pensión y salud vigente para el periodo del servicio ejecutado (en caso se ejecute en forma presencial).
- Entregables del contratista indicados en el numeral 6.14. del presente termino de referencias.
- Declaración Jurada de Garantía Comercial.
- Declaración Jurada de Soporte Técnico, dos (02) copia.

Documentos que complementará el Administrador de contrato al expediente de pago:

- Términos de Referencia del Servicio.
- Informe técnico del Jefe del Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el visto bueno del Supervisor de Supervisor de Infraestructura, Redes y Comunicaciones.
- Formato de Conformidad PGAL-011-F001 suscrito por el Jefe de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Gerente de Planeamiento, Gestión y Regulación.

### 6.17. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

Indicar el plazo máximo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados (expresado en años), el cual no deberá ser menor de un año, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.


La recepción conforme de **ELECTRO ORIENTE S.A.**, no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos; por lo que, **EL CONTRATISTA** es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por **ELECTRO ORIENTE S.A.**

## 7. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO.

El perfeccionamiento de este contrato, **EL CONTRATISTA** declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de **ELECTRO ORIENTE S.A.**

Asimismo, **EL CONTRATISTA** se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.



		FORMATO:  <h2 style="text-align: center;">TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES</h2>		
		CÓDIGO <b>PGAL-004-F006</b>	ELABORADO POR: <b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA</b>	REVISADO POR: <b>GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>
VERSIÓN <b>01</b>	FECHA <b>17/06/2025</b>			

Aunado a ello, **EL CONTRATISTA** se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación<sup>1</sup> y/o cualquier servidor de **ELECTRO ORIENTE S.A.**, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, **EL CONTRATISTA** se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con **ELECTRO ORIENTE S.A.**

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a **ELECTRO ORIENTE S.A.**, el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

## 8. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

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 N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, 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 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, 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 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

## 9. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO.

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, **LAS PARTES** proceden de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.





FORMATO:

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DE CONTRATACIONES MENORES

CÓDIGO	PGAL-004-F006	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	17/06/2025	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

### 10. GESTIÓN DE RIESGOS.

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

### 11. ANEXOS

La aplicación de los siguientes instructivos será exigible únicamente en los casos en que el personal del contratista deba ingresar a las instalaciones de la Entidad, ya sea para la instalación, configuración o para la atención de algún requerimiento que lo amerite.

- Anexo N° 01: Instructivo PGGFS-013-I016: Uniforme de Trabajo, Equipos de Protección Personal (EPP) y de Bioseguridad para Contratistas.
- Anexo N° 02: Instructivo PGGFS-013-I017: Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Contratistas.
- Anexo N° 03: Instructivo PGGFS-013-I020: Examen Médico Ocupacional.



Firmado digitalmente por:  
RUIZ OLORTEGUI Rollie  
Sanders FAU 20103795631 hard  
Motivo: En señal de  
conformidad  
Fecha: 20/11/2025 12:44:17-0500

**Ing. Rollie Sanders Ruiz Olortegui**  
**Jefe de Tecnologías de Información y Comunicaciones (e)**

