



Generando Energía con Responsabilidad Social

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE RESPALDO DE REPOSITORIOS PARA CUENTAS MICROSOFT 365 DE EGASA

Área Usuaria o Área Técnica Estratégica	División de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Objetivo/Meta del POI vinculado:	OEI 7. Gestionar la Modernización de la Empresa / Servicios Especializados TIC
Objetivo de la contratación:	Brindar protección, respaldo y recuperación oportuna de la información institucional almacenada en las cuentas Microsoft 365 de EGASA, mediante la implementación de un servicio especializado de backup en la nube, automatizado, seguro y periódico, que garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos, asegurando la continuidad operativa de la entidad y la mitigación de riesgos ante pérdida, eliminación accidental, ataques cibernéticos o fallas del servicio.
Nro. CMN 2026:	39001

1. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso busca contratar los servicios de una empresa que permita proteger los datos en cargas de trabajo de Microsoft 365 como Exchange online, Teams, Groups, Sharepoint, OneDrive y Carpetas públicas de EGASA.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Servicio de Respaldo de Repositorios para Cuentas Microsoft 365 de EGASA.

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a. **Modalidad de Pago**

La presente contratación se rige por la modalidad de suma alzada, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

b. **Plazo de prestación del servicio**

El plazo de activación de la suscripción y configuración será máximo de diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente a la notificación del pedido de compra.

La vigencia de la licencia será de 365 días contados a partir de la activación de esta.

c. Lugar de prestación del servicio

Por la naturaleza del servicio, la ejecución de este se realizará de manera remota desde las instalaciones del contratista.

d. Penalidades

Penalidades por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del presente servicio, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

e. Solución de controversias contractuales

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y en caso no se llegue a conciliar se recurrirá al arbitraje, para lo cual en el caso de llegar a éste último, todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del presente Pedido de Compra o Contrato, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, serán resueltos de manera definitiva e inapelable mediante arbitraje de derecho, de conformidad con lo establecido en la normativa de Contrataciones Públicas.

Las partes expresamente se someten al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa.

El Arbitraje será resuelto por un Tribunal Unipersonal de acuerdo a las reglas procesales y el Reglamento del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa.

El Laudo arbitral emitido es vinculante para las partes y pondrá fin al procedimiento de manera definitiva, siendo inapelable ante el Poder Judicial o ante cualquier instancia administrativa.

Los costos, gastos y honorarios en que sea necesario incurrir para llevar a cabo el Arbitraje, serán asumidos por el contratante respecto del cual resultara adverso el laudo arbitral.

f. 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.

Por mutuo disenso según lo dispuesto en el Art. 1313° del Código Civil.

g. Cláusula anticorrupción y antisoborno

A la suscripción del contrato o notificado el pedido de compra, 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 la entidad contratante.

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.

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 contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, 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 LA ENTIDAD CONTRATANTE.

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 LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato². 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 Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.1 Descripción del servicio a contratar

Nro.	Descripción del servicio
01	SERVICIO DE RESPALDO DE REPOSITARIOS PARA CUENTAS MICROSOFT 365 DE EGASA

EGASA, cuenta con 150 licencias Office 365 E3, las cuales la División de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha considerado proteger, debido a que Microsoft asume la responsabilidad total de los componentes críticos como es la seguridad física y de TI, los controles a nivel de aplicación, la infraestructura de host y otros. Pero el componente más crítico, los datos almacenados en la nube, es responsabilidad de la organización. Es así, que se requiere respaldar las 150 cuentas críticas de EGASA.

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

4.2 Compatibilización del requerimiento

Mediante Resolución de Gerencia General N° 0013/2026 de fecha 29 de Enero del 2026, se aprobó la compatibilización para la contratación de bienes y/o servicios de la marca Arserve.

La marca Arcserve tiene incidencia directa en el presente requerimiento debido a que EGASA cuenta actualmente con infraestructura, licenciamiento y configuraciones previamente implementadas bajo esta solución de respaldo, lo cual garantiza la continuidad operativa, la interoperabilidad con los sistemas existentes y la administración centralizada de las copias de seguridad.

La contratación de una solución distinta implicaría procesos de migración, reconfiguración, capacitación técnica y posibles riesgos en la integridad histórica de los respaldos, lo que podría afectar la disponibilidad de la información institucional. En ese sentido, la compatibilización responde a criterios técnicos de continuidad tecnológica, eficiencia operativa y optimización de recursos previamente invertidos por la entidad.

4.3 Características Técnicas

La solución cloud Backup para Microsoft 365 debe permitir realizar respaldos de: Exchange Online, Sharepoint Online, OneDrive y Teams y AzureAD.

- Debe poseer continuous data protection (CDP) para que los respaldos se realicen de manera automática cada 12 horas, manteniendo 2 copias por día durante los 365 días del año.
- Debe poseer una interfaz simple intuitiva y de rápida respuesta.
- El licenciamiento debe ser por asiento ocupado
- En caso de ser que un usuario deje de ser respaldado no se debe borrar la información respaldada mientras que la política lo defina.
- Debe contar con un buscador inteligente de datos respaldados para una recuperación rápida
- Para Exchange Online:
 - Debe respaldar los siguientes recursos de Exchange:
 - Outlook
 - Contactos
 - Calendario
 - Tareas
 - Archivos locales (Archiving)
 - Carpetas públicas
 - Subcarpetas
 - Permisos del usuario
 - Debe reconocer nuevos buzones a respaldar así también permitir seleccionar los buzones a respaldar.
 - Debe poseer múltiples opciones de recuperación versátiles.
 - Debe recuperarse a Microsoft 365, permitiendo crear una nueva carpeta de recuperación o en la misma carpeta de origen
 - Descargar los correos a PST los correos respaldados
 - Descargar a nivel de archivos y comprimidos
 - Recuperar cualquier punto en el tiempo.

- Compartir a través de un link de acceso por la WAN con autenticación y por tiempo limitado de cualquier punto en el tiempo respaldado.
- Los respaldos deben ser ineditables e inalterables y no debe eliminarse ningún punto en el tiempo respaldado mientras se cuente con el servicio activo.
- Deben contar con Derecho al olvido (RTBF) para cumplir con GDPR.
- Para OneDrive:
 - Al realizar respaldos de OneDrive debe considerarse los siguientes ítems.
 - Todos los documentos
 - Plantillas de formularios
 - Creación de versiones mejorada
 - Selección de grupos de Azure AD
 - Selección inteligente de grupos de Azure AD integrada
 - Selección automatizada de OneDrive (basada en la selección de Exchange)
 - Biblioteca de estilos
 - Selección inteligente de sitios de SharePoint y Teams
 - Debe poseer múltiples opciones de recuperación versátiles, debe recuperarse a OneDrive, descargar a nivel de archivos y comprimidos, compartir a través de un link de acceso por la WAN con autenticación y por tiempo limitado de cualquier punto en el tiempo respaldado.
 - Los respaldos deben ser ineditables e inalterables y no debe eliminarse ningún punto en el tiempo respaldado mientras se cuente con el servicio activo.
- Para Sharepoint Online:
 - Debe considerarse los siguientes ítems al realizar respaldos
 - Todas las colecciones de sitios
 - Listas
 - Bibliotecas de documentos
 - Tipos de contenidos del sitio
 - Permisos
 - Personalización
 - Columnas del sitio
 - Páginas
 - Sitios secundarios
 - Debe poseer múltiples opciones de recuperación versátiles
 - Recuperación del sitio completo de Sharepoint Online
 - La recuperación granular debe ser in place (en el lugar original)
 - Recuperación de versiones más recientes
 - Recuperación de todas sus versiones
 - Descargar a nivel de archivos, comprimidos.
 - Compartir a través de un link de acceso por la WAN con opciones de autenticación y limitar por tiempo el acceso de cualquier punto en el tiempo respaldado.
 - Debe permitir recuperar permisos de sitios o metadatos del sitio de Sharepoint
 - Los respaldos deben ser ineditables e inalterables y no debe eliminarse ningún punto en el tiempo respaldado mientras se cuente con el servicio activo.

- Deben contar con Derecho al olvido (RTBF) para cumplir con GDPR.
- Para Teams y grupos:
 - Debe considerarse los siguientes ítems al realizar respaldos de conversaciones de Teams.
 - Calendario
 - Planner
 - Archivos
 - Canales y pestañas de canales
 - Publicaciones y respuestas de canales de Teams
 - Archivos: canales públicos y privados
 - SharePoint
 - Páginas wiki
 - Debe poseer múltiples opciones de recuperación versátiles recuperarse a Teams de manera directa
 - recuperación de versiones más recientes
 - recuperación de todas sus versiones
 - Descargar a nivel de archivos, comprimidos.
 - Compartir a través de un link de acceso por la WAN con autenticación y por tiempo limitado de cualquier punto en el tiempo respaldado.
 - Los respaldos deben ser ineditables e inalterables y no debe eliminarse ningún punto en el tiempo respaldado mientras se cuente con el servicio activo.
 - Deben contar con Derecho al olvido (RTBF) para cumplir con GDPR.
- Para AzureAD:
 - La solución de respaldo debe respaldar: usuarios, grupos,
 - La Solución de Backup de Microsoft 365 debe ser multitenant, permitiendo agregar diferentes tenant de Microsoft 365.
 - La Solución de Backup no debe tener limitaciones de retención de respaldos sin necesidad de pagos adicionales por dicha retención.
 - Cualquier acceso a la consola y a los respaldos deben ser auditados.
 - Los Logs de auditoria debe permanecer por 60 días para su análisis.
 - La solución de Backup debe contar con la delegación de roles (RBAC) predeterminadas y personalizadas
 - La arquitectura a nivel de seguridad de Backup debe contar con algoritmos Blockchain para ser inmutables los respaldos.
 - La información debe estar cifrada en reposo (at Rest) y en vuelo (in Flight) en AES 256
 - La arquitectura a nivel de seguridad debe disponer la función de habilitar el Single Sign-On (SSO) para habilitar la autenticación multifactor (MFA).
 - La solución debe contar por temas de seguridad de direcciones IP de confianza (Trusted IPs) para garantizar la accesibilidad al portal únicamente desde dichas IPs.
 - Los Centros de datos debe contar con auditorias y cumplimientos de GDPR.
 - Los Centros de datos deben permitir disponibilidad permanente por lo cual se requiere que tenga contingencia en otro sitio alterno garantizando la soberanía de los datos, redundancia y accesibilidad de los datos.
 - Debe replicar la información con un mínimo de 4 copias para evitar pérdida en caso de desastres.

- La solución de Backup debe contar con una retención de 30 días en caso de que sea borrado manualmente los planes, tareas o conectores de respaldo creados.

4.4 Recursos a ser provistos por el contratista

4.4.1 Personal

a) Personal Clave

Personal 1: Gestor del Servicio

Actividades a desarrollar

Deberá de configurar las licencias adquiridas para su correcto funcionamiento.

Capacidad Técnica y Profesional

Lo detallado en el punto relacionado a Requisitos de Calificación

4.5 Otras 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.

5. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Obligaciones de la entidad

- EGASA debe brindar los recursos solicitados por el contratista del servicio de manera oportuna, de tal forma que no genere retrasos ni incumplimientos.
- EGASA nombrará un encargado del servicio que interactuará con el contratista.

5.2 Confidencialidad

EL CONTRATISTA se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, cualquier información que hubiese recibido directa o indirectamente de Empresa de Generación Eléctrica de Arequipa S.A- EGASA, o que hubiese sido generada como parte del servicio. El incumplimiento de esta obligación será causal de resolución del contrato respectivo, y de ser el caso, Empresa de Generación Eléctrica de Arequipa S.A - EGASA, se reserva el derecho de interponer las acciones legales que correspondan, en caso de que el locador incumpla esta condición, aún después de ejecutado el servicio.

5.3 Propiedad intelectual

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.

A solicitud de la Entidad, el contratista debe tomar todas las medidas necesarias, y en general, asistir a la Entidad para obtener esos derechos.

5.4 Conformidad de la prestación

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por la División de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción del Documento de Vigencia de Licenciamiento.

5.5 Forma de pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La entidad contratante paga la contraprestación pactada a favor del contratista dentro de los diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

La entidad contratante realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un único pago, previa presentación del Documento de vigencia de Licenciamiento correspondiente, con la aprobación de la División de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

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

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones.
- Comprobante de pago (archivo en PDF y su archivo XML).
- Pedido de Compra.
- Hoja de entrada de servicio emitida por el área usuaria.
- Documento de Vigencia de Licenciamiento.

Salvo los documentos conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante a MESA DE PARTES, sito en Pasaje Ripacha N° 101 Chilina provincia y departamento de Arequipa. o mediante la Mesa de Partes Virtual, al correo electrónico mesapartes@egasa.com.pe o a través del siguiente enlace: <https://facilita.gob.pe/t/4727>".

5.6 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

5.7 Requisitos de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

No aplica.

5.8 Otros aspectos

El presente requerimiento no se encuentra definido en:

- i) Una ficha homologada incluida en el Listado de Requerimientos Homologados,
- ii) Una ficha técnica de Listado de Bienes y Servicios Comunes y
- iii) Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.

Fecha: 13/02/2026

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a cuarenta mil (S/ 40,000.00), 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: Servicios para la Ejecución de Backup de Servicios de Microsoft 365.

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 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 pago⁵, correspondientes a un máximo de veinte contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados⁶, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

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 quince (15) 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.

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 servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

⁵ 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 fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

⁶ Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

B. Documentos Adicionales presentados por el Postor

Requisitos:

El postor deberá contar con certificación y/o carta de autorización vigente emitida por el fabricante de la solución de backup ofertada, que lo acredite como distribuidor o partner autorizado para la comercialización y provisión de licencias en el territorio nacional.

Acreditación:

Certificación y/o carta de autorización del fabricante.

C. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

C.1 Experiencia del Personal Clave

Requisitos:

El personal clave: Gestor del Servicio debe acreditar como mínimo 2 años de experiencia en actividades de servicios sobre infraestructura de backup.

Acreditación:

La experiencia profesional 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.

C.2 Calificaciones del Personal Clave

C.2.1. Formación académica

Requisitos:

Como mínimo Bachiller en Ingeniería Informática y/o Sistemas y/o Electrónica del personal clave requerido como Gestor de Servicio.

Acreditación:

Deberá presentar grado de bachiller el cual será verificado por los evaluadores 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: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el grado de bachiller no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.



Generando Energía con Responsabilidad Social

C.2.2. Capacitación del Personal Clave

Requisitos:

Contar con certificación oficial de SaaS Backup de la marca ofertada por el Contratista.

Acreditación:

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