

Requerimiento Nro. 2026000614

Clasificación : Activos Mayores	Dirigido a	Compras
Centro de Costo : DPTO.DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		CENTRAL-VIRTUAL
Preparada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO		
Revisada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO	Prioridad	Normal
Aprobada por : 03-02-2026 CARDENAS DEL CARPIO, ORLANDO DANIEL	Fecha Requerida	7/02/2026 15:03:38
Proyecto :	Estado	Aprobada
Activo :		
Comentarios : Suscripción de licencias de plataforma de software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias y trazabilidad para la gestión de conexiones domiciliarias		

#	Item/	Descripción	F.F.	Ac tiv	Und	Cantidad Pedida	Precio Unitario	Total	C.Costo	Cuenta Contable
1	81014	APLICACIONES INFORMATICAS - LICENCIA INFORMATICA	091	0101	UNI	50.000	1.000000	50.000603		343101

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS Y EL SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS Y TRAZABILIDAD PARA LA GESTIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

1.DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Suscripción de licencias de plataforma de software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias y trazabilidad para la gestión de conexiones domiciliarias

2.FINALIDAD PUBLICA

La renovación de las licencias del sistema de gestión de proyectos y seguimiento de incidencias es necesaria para asegurar la continuidad del sistema integral implementado para garantizar la trazabilidad completa de la gestión de conexiones domiciliarias, desde el registro de la solicitud hasta la emisión de la resolución final. La herramienta permite mantener el control de los flujos de trabajo, el seguimiento de incidencias, la asignación de responsables y la gestión de plazos, optimizando la eficiencia operativa y asegurando el cumplimiento de los estándares normativos vigentes. Asimismo, la continuidad de su uso es fundamental para sostener el cumplimiento del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD, al proporcionar trazabilidad, control y disponibilidad de información confiable para la gestión y mejora continua de los procesos institucionales. La no renovación de las licencias afectaría la operatividad del sistema implementado y la continuidad de los procesos críticos asociados.

3.OBJETIVO GENERAL

Garantizar la continuidad operativa del sistema integral de gestión y seguimiento de conexiones domiciliarias, asegurando la trazabilidad completa de los procesos, el cumplimiento de los estándares normativos vigentes y la optimización de la eficiencia operativa en la prestación de los servicios de saneamiento.

4.ACTIVIDAD DEL POI

AOI50012900004 - GESTION DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL IMPLEMENTADO

5.CÓDIGO CATÁLOGO UNICO DE BINES, SERVICIOS Y OBRAS (CUBSO)

Nro.:3515

Código: 8111250100367527

Título: SERVICIO DE RENOVACION DE LICENCIA DE SOFTWARE OFIMATICA

6.DESCRIPCION DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS

La herramienta deberá ser una plataforma digital integral que permita:

- Gestionar trabajo estructurado mediante registros digitales configurables.
- Definir y automatizar flujos de trabajo con reglas, estados y validaciones.
- Registrar, asignar, priorizar, dar seguimiento y cerrar solicitudes, incidencias y actividades.
- Garantizar trazabilidad completa, historial de cambios y auditoría de acciones.
- Generar reportes, métricas e indicadores de desempeño.

La solución debe operar en entorno web, con acceso seguro desde navegadores modernos, sin necesidad de infraestructura local por parte de SEDAPAR.

6.1.ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Licenciamiento de la plataforma digital de gestión y trazabilidad bajo modalidad Software como Servicio (SaaS).

6.1.1.Gestión de Usuarios y Licencias

La solución deberá permitir:

- Un mínimo de 50 usuarios con licenciamiento Premium
- Administración centralizada de usuarios y roles.
- Definición de permisos granulares por tipo de usuario, proyecto, proceso o registro.
- Autenticación segura y gestión de accesos.

6.1.2.Gestión de Registros y Procesos

La herramienta deberá contar con:

- Creación de diferentes tipos de registros (incidencias, solicitudes, tareas, requerimientos, proyectos u otros).
- Campos configurables (texto, listas, fechas, estados, responsables, prioridades, adjuntos).
- Asociación y relación entre registros.

Rechazo total y absoluto a cualquier tipo de ofrecimiento, dádiva, forma de soborno nacional o transnacional, regalo, atención o presión indebida que pueda afectar el desarrollo normal y objetivo de los contratos.

Requerimiento Nro. 2026000614

Clasificación : Activos Mayores	Dirigido a	Compras
Centro de Costo : DPTO.DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		CENTRAL-VIRTUAL
Preparada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO		
Revisada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO	Prioridad	Normal
Aprobada por : 03-02-2026 CARDENAS DEL CARPIO, ORLANDO DANIEL	Fecha Requerida	7/02/2026 15:03:38
Proyecto :	Estado	Aprobada
Activo :		
Comentarios : Suscripción de licencias de plataforma de software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias y trazabilidad para la gestión de conexiones domiciliarias		

#	Item/	Descripción	F.F.	Ac tiv	Und	Cantidad Pedida	Precio Unitario	Total	C.Costo	Cuenta Contable
---	-------	-------------	------	-----------	-----	--------------------	--------------------	-------	---------	--------------------

•Manejo de dependencias y jerarquías entre actividades.

6.1.3.Flujos de Trabajo Configurables
Se requiere que la plataforma permita:

- Configurar flujos de trabajo personalizados por tipo de proceso.
- Definir estados, transiciones, validaciones y reglas de negocio.
- Automatizar asignaciones, notificaciones y cambios de estado.
- Registrar aprobaciones y rechazos con evidencia.

6.1.4.Trazabilidad y Auditoría
La solución deberá garantizar:

- Historial completo de cambios por cada registro.
- Identificación de usuario, fecha y acción realizada.
- Registro de comentarios y comunicaciones asociadas.
- Capacidad de auditoría para fines de control interno.

6.1.5.Reportes, Métricas e Indicadores
La herramienta deberá incluir:

- Paneles visuales (dashboards) configurables.
- Reportes en tiempo real sobre estado de procesos, cargas de trabajo y cumplimiento de plazos.
- Métricas de desempeño (tiempos de atención, resolución, acumulados, tendencias).
- Exportación de reportes a formatos estándar.

6.1.6.Automatización Avanzada
La solución deberá permitir:

- Ejecución de reglas automáticas basadas en eventos y condiciones.
- No tener restricción en la ejecución de automatizaciones.
- Envío de notificaciones automáticas.
- Actualización automática de campos y estados.
- Integración de automatizaciones sin desarrollo adicional.

6.1.7.Gestión de Incidentes y Disponibilidad
Se requiere que la plataforma:

- Tenga mecanismos de alta disponibilidad.
- Ofrezca acuerdos de nivel de servicio (SLA) para continuidad operativa.
- Permita la gestión estructurada de incidencias y eventos críticos.

6.1.8.Plataforma de Extensibilidad e Integración mediante Componentes Personalizados
La herramienta deberá contar con una plataforma nativa de desarrollo y extensibilidad que permita la creación, despliegue y operación de componentes personalizados (apps o módulos) directamente sobre la solución contratada, sin necesidad de infraestructura externa por parte de SEDAPAR.
La funcionalidad de esta plataforma de desarrollo integrada debe permitir:

- Construir y desplegar componentes personalizados de forma segura dentro del entorno de la herramienta.
- Consumir e intercambiar información mediante APIs REST.
- Gestionar autenticación, permisos y control de acceso para integraciones.
- Ejecutar lógica de negocio personalizada asociada a los registros y flujos de trabajo.
- Mantener los componentes desplegados sin afectar la estabilidad del núcleo de la plataforma.

Esta plataforma de extensibilidad deberá operar bajo un modelo serverless o administrado por el proveedor, evitando la necesidad de servidores propios.

6.1.9.Integración con Sistemas Institucionales
La herramienta deberá permitir la integración activa con sistemas internos de SEDAPAR, considerando como mínimo:

- Integración mediante APIs con sistemas corporativos existentes.
- Consumo y envío de información en tiempo real o bajo demanda.
- Capacidad de manejar múltiples integraciones simultáneas.

Actualmente, SEDAPAR cuenta con ocho (8) integraciones activas con sistemas internos, entre ellos:

- Sistema Comercial (SISCOM).
- Sistema de Gestión Documental (SGD).

Rechazo total y absoluto a cualquier tipo de ofrecimiento, dádiva, forma de soborno nacional o transnacional, regalo, atención o presión indebida que pueda afectar el desarrollo normal y objetivo de los contratos.

Requerimiento Nro. 2026000614

Clasificación : Activos Mayores	Dirigido a	Compras
Centro de Costo : DPTO.DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		CENTRAL-VIRTUAL
Preparada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO		
Revisada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO	Prioridad	Normal
Aprobada por : 03-02-2026 CARDENAS DEL CARPIO, ORLANDO DANIEL	Fecha Requerida	7/02/2026 15:03:38
Proyecto :	Estado	Aprobada
Activo :		
Comentarios : Suscripción de licencias de plataforma de software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias y trazabilidad para la gestión de conexiones domiciliarias		

#	Item/	Descripción	F.F.	Ac tiv	Und	Cantidad Pedida	Precio Unitario	Total	C.Costo	Cuenta Contable
---	-------	-------------	------	-----------	-----	--------------------	--------------------	-------	---------	--------------------

La solución propuesta deberá garantizar la continuidad operativa de todas las integraciones, así como la posibilidad de ampliarlas o modificarlas durante la vigencia del contrato.

7.PRESTACIONES ACCESORIAS PARA BIENES O SERVICIOS
 El proveedor deberá:

7.1 Implementación

- Configuración inicial o validación del producto institucional.
- Asignación de licencias a usuarios definidos por la Entidad.
- Configuración mínima de seguridad (MFA, políticas básicas).
- Validación de conectividad y activación.

7.2 Capacitación

- Inducción virtual al personal de la Gerencia de Ingeniería, Departamento de Proyectos Especiales, sobre la asignación, activación de licencias

7.3 Soporte Técnico

- Soporte técnico durante la vigencia del contrato.
- Atención de incidencias mediante canales digitales.
- Acceso a documentación técnica y funcional.
- Tiempo de atención máximo: 8 horas hábiles.
- Tiempo de solución máximo: 48 horas hábiles.

8.OTROS RECURSOS QUE EL PROVEEDOR NECESITE PARA EJECUTAR LA CONTRATACIÓN

8.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

A. Plataforma Cloud

- Plataforma cloud de gestión colaborativa y seguimiento de procesos
- Integración con Azure Active Directory.

B. Seguridad

- Cifrado de datos en tránsito (TLS) y en reposo.
- Autenticación multifactor (MFA) y soporte de inicio de sesión único (SSO) mediante proveedores de identidad.
- Cumplimiento con normas: ISO/IEC 27001 (gestión de seguridad de la información), ISO/IEC 27018 (protección de datos personales en la nube), GDPR (protección de datos personales)

C. Requisitos del Proveedor

- Experiencia mínima de 5 años en comercialización e implementación de plataforma de software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias y trazabilidad para la gestión de conexiones domiciliarias entidades públicas o privadas.
- Registro vigente en el RNP (para bienes/servicios).

9.9. MODALIDAD DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS
 Suma Alzada

10.PLAZO DE ENTREGA Y EJECUCIÓN
 A los 15 días calendarios, contados a partir del siguiente día de la firma del contrato. Incluye la prestación del servicio y puesta en marcha del servicio. El Contratista deberá mantener vigente la Garantía de Fiel Cumplimiento por el plazo de 01 año (365 días).

11.LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 Almacén Sede Central, sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, Arequipa.
 Sistema de Gestión Documental <https://sgd.sedapar.com.pe>

12.SISTEMA DE ENTREGA DE SERVICIOS
 No aplica.

13.FORMA DE PAGO
 Pago contra entrega y conformidad de la jefatura del Dpto. de Tecnología de Información y Comunicaciones.
 El pago se realiza en un plazo máximo de siete (07) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

14.CONFORMIDAD
 La conformidad será emitida por la jefatura del Dpto. de Tecnología de Información y Comunicaciones, una vez validada la activación, funcionamiento y soporte.
 La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el

Rechazo total y absoluto a cualquier tipo de ofrecimiento, dádiva, forma de soborno nacional o transnacional, regalo, atención o presión indebida que pueda afectar el desarrollo normal y objetivo de los contratos.

Requerimiento Nro. 2026000614

Clasificación : Activos Mayores	Dirigido a	Compras
Centro de Costo : DPTO.DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		CENTRAL-VIRTUAL
Preparada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO		
Revisada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO	Prioridad	Normal
Aprobada por : 03-02-2026 CARDENAS DEL CARPIO, ORLANDO DANIEL	Fecha Requerida	7/02/2026 15:03:38
Proyecto :	Estado	Aprobada
Activo :		
Comentarios : Suscripción de licencias de plataforma de software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias y trazabilidad para la gestión de conexiones domiciliarias		

#	Item/	Descripción	F.F.	Ac tiv	Und	Cantidad Pedida	Precio Unitario	Total	C.Costo	Cuenta Contable
---	-------	-------------	------	-----------	-----	--------------------	--------------------	-------	---------	--------------------

entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

15. CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL

No aplica.

16. 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 el artículo 144 de su Reglamento.

17. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es responsable por el cumplimiento total de la Orden de Servicio, incluyendo aspectos financieros, laborales, técnicos y administrativos, y que debe garantizar el fiel cumplimiento de sus obligaciones a través de mecanismos como garantías y cumplimiento de plazos.

18. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN:

Se realizará conforme al artículo 120 del Reglamento. Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable.

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

Penalidad diaria = 0.10 x monto

F x plazo en días

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40.

Para obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40

b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: F = 0.25

c) Para plazos mayores a ciento veinte días: F = 0.15

Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40

b) Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

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

19. ADELANTOS

No aplica.

20. GARANTIAS DE FIEL CUMPLIMIENTO

Garantía por fiel cumplimiento: No aplica conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 139 del Reglamento.

Garantía por fiel cumplimiento para prestaciones accesorias: No aplica conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 139 del Reglamento.

21. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción 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 la entidad contratante.

Rechazo total y absoluto a cualquier tipo de ofrecimiento, dádiva, forma de soborno nacional o transnacional, regalo, atención o presión indebida que pueda afectar el desarrollo normal y objetivo de los contratos.

Preparado por

Revisado Por

Aprobada por

Requerimiento Nro. 2026000614

Clasificación : Activos Mayores	Dirigido a	Compras
Centro de Costo : DPTO.DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		CENTRAL-VIRTUAL
Preparada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO		
Revisada por : 02-02-2026 ANGELES PATO, LUIS EUSEBIO	Prioridad	Normal
Aprobada por : 03-02-2026 CARDENAS DEL CARPIO, ORLANDO DANIEL	Fecha Requerida	7/02/2026 15:03:38
Proyecto :	Estado	Aprobada
Activo :		
Comentarios : Suscripción de licencias de plataforma de software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias y trazabilidad para la gestión de conexiones domiciliarias		

#	Item/	Descripción	F.F.	Activ	Und	Cantidad Pedida	Precio Unitario	Total	C.Costo	Cuenta Contable
---	-------	-------------	------	-------	-----	-----------------	-----------------	-------	---------	-----------------

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 contratación 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 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 .

22.SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
La solución de controversias será a través Centro de Conciliación designado por las partes.

23.RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO
Se aplicará el Artículo 122 del Sub Capitulo III Incumplimiento del contrato del Capitulo V Disposiciones generales de ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento de la Ley General de Contratación Públicas

24.GESTIÓN DE RIESGOS
Conforme al artículo 128 del Reglamento la NO adquisición de este servicio puede ocasionar multas por SUNAFIL, SUNASS y otros.

SEDAPAR S.A. con el fin de mitigar la incurrancia en el delito de ilegalidad de software y evitar sanciones y multas, es que ve por conveniente la adquisición de licencias de software.

ANEXO N° 01
ESTRUCTURA DE COSTOS
ITEMCONCEPTOCOSTO S/

IGV
TOTAL

Total Items pedidos	1	TOTAL S/.	50.00
----------------------------	----------	------------------	--------------

Rechazo total y absoluto a cualquier tipo de ofrecimiento, dádiva, forma de soborno nacional o transnacional, regalo, atención o presión indebida que pueda afectar el desarrollo normal y objetivo de los contratos.

Preparado por

Revisado Por

Aprobada por