



Generando Energía con Responsabilidad Social

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SOPORTE SEGUNDO NIVEL EN INFRAESTRUCTURA TI – ESPECIALIZADO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ENTORNO MICROSOFT 365 E INTUNE DE EGASA

Área Usuaria o Área Técnica Estratégica	División de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Objetivo/Meta del POI vinculado:	EJECUTAR EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Objetivo de la contratación:	Contratar un servicio especializado de soporte en infraestructura TI orientado a la gestión técnica, administración operativa y optimización del entorno Microsoft 365 de EGASA, asegurando la adecuada configuración, control, seguridad y uso eficiente del licenciamiento institucional, así como la continuidad operativa de los servicios digitales corporativos.
Nro. CMN 2026:	63001

1. FINALIDAD PÚBLICA

Contribuir a la ejecución del Plan de Transformación Digital de EGASA, mediante el fortalecimiento de la gestión y administración de la infraestructura digital basada en Microsoft 365, asegurando la continuidad, seguridad y adecuada operación de los servicios tecnológicos institucionales, así como el uso eficiente del licenciamiento adquirido, en concordancia con el OEI 13 del Plan Estratégico Institucional.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

El presente requerimiento corresponde a la contratación del Servicio de Soporte en Infraestructura TI especializado en la gestión y administración del entorno Microsoft 365 de EGASA, orientado a garantizar la adecuada operación, control técnico y optimización de la infraestructura digital institucional.

La prestación principal comprende la gestión técnica, administración operativa y control del entorno Microsoft 365, incluyendo la administración de configuraciones, gestión de seguridad, control de accesos y administración del licenciamiento institucional. El servicio incluye la elaboración de informes técnicos periódicos, recomendaciones de mejora y optimización del uso del licenciamiento, así como el acompañamiento técnico especializado en la gestión de la plataforma.

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 para la prestación del servicio será máximo de doscientos diez (210) días calendario el mismo que se computa desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso emitida por el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo; el plazo para presentar dicha documentación es de hasta cinco (05) días calendario siguientes a la notificación del Pedido de Compra.

c. Lugar de prestación del servicio

Por la naturaleza del servicio, la ejecución de este se realizará de manera mixta desde las instalaciones del contratista y el servicio presencial será prestado en las instalaciones administrativas de EGASA ubicadas en Pasaje Ripacha 101, Distrito, Provincia y Departamento de Arequipa, y de manera excepcional en las instalaciones de la Central Térmica de Pisco y Central Térmica de Mollendo y las Centrales Hidráulicas.

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.

Otras Penalidades

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
1	Retraso en presentación de documentación de seguridad (mayor a 05 días calendario).	0.6% de la UIT por día de retraso	Informe del Área usuaria

NOTA: Para el cálculo de las otras penalidades se empleará la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha que se cometió la infracción que origina la penalidad.

La Entidad contratante notificará al contratista, mediante el correo electrónico consignado para efectos contractuales, la configuración del supuesto de aplicación de otras penalidades, dentro del plazo de 02 días calendarios, contados desde el primer día de retraso, a fin de que presente su descargo por Mesa de Partes dentro del plazo de 02 días calendarios; vencido dicho plazo o recibido el descargo, la Entidad evaluará lo actuado y emitirá la decisión correspondiente dentro del plazo de 02 días calendarios, contados desde la recepción del descargo o desde el vencimiento del plazo para su presentación, según corresponda.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto del contrato menor.

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.

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

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de conducta 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 SOPORTE SEGUNDO NIVEL EN INFRAESTRUCTURA TI – ESPECIALIZADO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ENTORNO MICROSOFT 365 E INTUNE DE EGASA

El servicio comprende la gestión técnica especializada, administración operativa y control del entorno Microsoft 365 de EGASA, como parte de la infraestructura digital institucional, incluyendo actividades orientadas a garantizar su adecuada configuración, seguridad, continuidad operativa y uso eficiente del licenciamiento.

El servicio se circunscribe a actividades técnicas especializadas de segundo nivel, no comprendiendo soporte de primer nivel a usuarios finales ni la implementación de nuevas plataformas tecnológicas.

4.2 Actividades

4.2.1 Gestión Técnica del Entorno Microsoft 365

- Revisar y validar de configuraciones de seguridad.
- Administrar las políticas de acceso y autenticación.
- Gestionar la configuración de dispositivos en Intune.
- Controlar y administrar los perfiles y políticas de cumplimiento.
- Monitorear las alertas y eventos relevantes de seguridad.
- Gestionar los roles y permisos administrativos.
- Revisar periódicamente las buenas prácticas de configuración.

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.

4.2.2 Administración y Optimización de Licenciamiento

- Inventariar y actualizar las licencias Microsoft 365.
- Controlar la asignación y reasignación de licencias.
- Analizar el uso efectivo de licencias.
- Identificar la subutilización o sobredimensionamiento.
- Controlar las vigencias y alertas de renovación.

4.2.3 Seguridad y Continuidad Operativa

- Verificar el cumplimiento de configuraciones de seguridad.
- Validar las políticas de protección de identidad.
- Revisar las configuraciones de acceso condicional.
- Evaluar periódicamente el estado de seguridad del entorno.
- Emitir recomendaciones técnicas de mejora.

4.3 Recursos a ser provistos por el contratista

4.3.1 Personal

a) Personal Clave

Personal 1: Gestor del Servicio

Actividades a desarrollar

El personal clave propuesto deberá realizar, como mínimo, las siguientes actividades durante la ejecución del servicio:

- Administrar técnicamente el entorno Microsoft 365 de EGASA.
- Revisar y validar periódicamente las configuraciones del tenant institucional.
- Gestionar roles, permisos y accesos administrativos dentro de la plataforma.
- Administrar y supervisar políticas de autenticación y control de acceso.
- Configurar y administrar políticas de cumplimiento y perfiles de configuración en Microsoft Intune.
- Supervisar el estado de enrolamiento y cumplimiento de dispositivos corporativos.
- Monitorear alertas relevantes de seguridad generadas en el entorno Microsoft 365.
- Revisar y optimizar configuraciones relacionadas a acceso condicional y autenticación multifactor (MFA).
- Mantener actualizado el inventario de licencias Microsoft 365 asignadas a la entidad.
- Gestionar la asignación, reasignación y retiro de licencias según necesidad institucional.
- Analizar el uso efectivo del licenciamiento contratado y proponer acciones de optimización.
- Elaborar informes técnicos mensuales sobre la gestión del entorno Microsoft 365.
- Emitir recomendaciones técnicas orientadas a fortalecer la seguridad y eficiencia del entorno digital institucional.
- Brindar soporte técnico especializado de segundo nivel en incidencias relacionadas al entorno Microsoft 365.
- Coordinar técnicamente con la División TIC para la implementación de mejoras o ajustes en la plataforma.

- Validar técnicamente los cambios relevantes antes de su aplicación en el entorno productivo.

Capacidad Técnica y Profesional

Lo detallado en el punto relacionado a Requisitos de Calificación

4.4 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.
- En caso el servicio se requiera fuera de la ciudad de Arequipa, EGASA correrá con los costos de pasajes aéreos y/o terrestres; así como los costos de traslado y viáticos (alojamiento y alimentación) de acuerdo con lineamientos internos, por el período de la visita de campo. Teniendo en consideración lo indicado en el punto 5.7 Requisitos de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

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 informe.

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 pagos parciales, previa presentación del informe correspondiente, con la aprobación de la División de Tecnología de la Información y Comunicaciones según el siguiente cuadro:

Informe	Porcentaje de Pago
Informe 01 hasta los 10 días desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso.	15%
Informe 02 hasta los 60 días desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso.	15%
Informe 03 hasta los 90 días desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso.	14%
Informe 04 hasta los 120 días desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso.	14%
Informe 05 hasta los 150 días desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso.	14%
Informe 06 hasta los 180 días desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso.	14%
Informe 07 hasta los 210 días desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso.	14%

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 del Acta de conformidad (cuando se culmine el servicio) de 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.
- Informe.

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

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR (Salud y Pensión).
- Examen Médico Ocupacional (según los perfiles de EGASA)
- Formato 4 - Matriz IPERC
- Formato 10 - Registro de entrega de EPPs (en caso se requiera según la matriz IPERC presentada)
- Formato 14 – Autorización de Ingreso

La empresa contratista deberá cumplir con los requisitos de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente descritos en el documento “PSI 5-07 Procedimiento de Gestión de Contratistas en SSOMA” el cual está disponible en el enlace a continuación:

<https://www.gob.pe/institucion/egasa/informes-publicaciones/3870648-requisitos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Estos requisitos deben ser presentados a través de mesa de partes al Dpto. Seguridad y Salud en el Trabajo; y Dpto. Gestión Ambiental para la obtención de la autorización de ingreso a las instalaciones.

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: 23/03/2026

6. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

A.2 Calificaciones del Personal Clave

A.2.1. Formación académica

Requisitos:

Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Electrónica y/o carreras afines a Tecnologías de la Información.

Acreditación:

El Título Profesional 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



Generando Energía con Responsabilidad Social

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 Título Profesional 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.

A.2.2. Capacitación del Personal Clave

Requisitos:

- Contar con certificación en Microsoft Azure Administrator (AZ-104)
- Contar con certificación en Developing Solutions for Microsoft Azure (AZ-204)
- Contar con certificación gestión de servicios de TI (ITIL)

Acreditación:

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