

**INFORME N° 020-2025-EMUSAP S.A.-GAF-TIC/Ama3**

A : LIC: MANUEL ESCOBEDO GUIELAC  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ASUNTO : SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL SISTEMA ERP AVALON


FECHA : CHACHAPOYAS, 30 DE ABRIL DEL 2025

Por medio del presente, me dirijo a usted. Para solicitarle la renovación del servicio de soporte anual del ERP AVALON. El cual incluye los módulos:

- Planeamiento
- Contabilidad.
- Finanzas .
- Patrimonio.
- Suministros.
- Nómina.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento y fines.

Atentamente,


  
**EMUSAP S.A.**  
ING. ALEXANDER F. DÍAZ MUÑOZ  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  
OIP: 294513

N. ° Trámite: **251338.001**

30.04.2025

*Contratación*

*Se aprueba TDR y presupuesto para las acciones propuestas del área.*



**ANEXO N°01:**
**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

<b>Órgano y/o Unidad Orgánica:</b>	Tecnología De La Información Y Comunicaciones/ Gerencia De Administración Y Finanzas.
<b>Actividad del POI:</b>	POI 2025: GESTIÓN INTEGRAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN-ADMINISTRACIÓN 01.01.13.02
<b>Fuente de Financiamiento:</b>	RDR
<b>Denominación de la Contratación:</b>	SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL SISTEMA ERP AVALON.

**I. FINALIDAD PÚBLICA**

La contratación del presente servicio tiene como finalidad atender de manera eficiente las necesidades administrativas de la empresa, con el objetivo de satisfacer adecuadamente los requerimientos de los usuarios finales.

**II. ANTECEDENTES**

Actualmente la licencia ha caducado y se necesita la renovación del servicio anual, teniendo en cuenta que es el sistema administrativo central de la entidad.

**III. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

Contar con los servicios para lograr un eficiente soporte al sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), orientado a mejorar la atención oportuna a los usuarios de las empresas de servicio de saneamiento.

**3.1. Objetivo General:** Garantizar un soporte técnico eficiente y especializado para los módulos del sistema ERP, que contribuya a la mejora continua de la gestión operativa y la atención oportuna a los usuarios de la EPS EMUSAP S.A.

**3.2. Objetivos Específicos: (de corresponder)**  
No aplica

**IV. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**
**4.1. Descripción del servicio a contratar**

Ítem	Descripción del servicio	Unidad de Medida	Cantidad
1	Servicio de Asistencia Técnica en el Sistema ERP AVALON.	SERVICIO	01

**4.2. Actividades**

- Plan de mantenimiento, mejoras y actualización - detalle de las acciones de soporte y mejoramiento.
- Capacitación, reforzamiento a las áreas usuarias de los diferentes módulos del AVALON para la implementación de los Costos ABC.
- Capacitación a las áreas usuarias de los diferentes módulos del AVALON para la implementación de los drivers en el costeo ABC.
- Levantamiento de inconsistencias, entre otros.



**4.3. Plan de trabajo (de corresponder)**

- Plan de asistencia técnica y capacitación.

**V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, DEMAS NORMAS (de corresponder)**

No aplica

**VI. SEGUROS (de corresponder)**

No aplica

**VII. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (de corresponder)**

**6.1. Mantenimiento preventivo y/o correctivo**

No aplica

**6.2. Soporte técnico**

- 365 días, 24/7.

Prioridad del Incidente	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Crítico (P1)	15 - 30 minutos	2 - 4 horas
Alto (P2)	30 minutos - 1 hora	4 - 8 horas
Medio (P3)	1 - 4 horas	1 - 2 días hábiles
Bajo (P4)	1 día hábil	3 - 5 días hábiles

**6.3. Capacitación y/o entrenamiento**

Se brindarán 20 horas de capacitación virtual, dirigidas exclusivamente al personal de la EPS. Estas capacitaciones estarán orientadas a las áreas que operan los distintos módulos del sistema ERP AVALON.

**6.4. Otras prestaciones accesorias**

No aplica.

**VII.LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**7.1. Lugar:**

Jirón Sosiego N° 397 distrito de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas.

El proveedor deberá realizar la prestación del servicio, de manera virtual usando tecnologías de información para acceder a los servidores de EMUSAP.

**7.2. Plazo:**

El plazo de ejecución del presente contrato es de 210 días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente del perfeccionamiento del contrato.

**VIII. REQUISITOS Y/O RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA**

**8.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

**A) CAPACIDAD LEGAL**

Requisitos:

No aplica

Acreditación:

No aplica

**B) EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Requisitos:

No aplica



Acreditación:

No aplica

## 8.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN FACULTATIVOS

### C) CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

#### i. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

*El personal clave:*

No aplica

Acreditación:

No aplica

#### ii. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

##### Formación académica

Requisitos:

Título Profesional en Ingeniería en sistemas, Ciencias de la computación, Ingeniería de software, Tecnologías de la información.

Acreditación:

Copia simple del título profesional 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/>.

#### iii. Capacitación del personal clave

Requisitos:

No aplica

Acreditación:

No aplica

### D) EQUIPAMIENTO ESTRÁTEGICO

No aplica.

Acreditación:

No aplica.

### E) INFRAESTRUCTURA ESTRÁTEGICA

Requisitos:

No aplica.

Acreditación:

No aplica.

## IX. ENTREGABLES

El servicio constará de 02 entregables el mismo que se detalla de la siguiente manera:

- ✓ **Primer entregable (Dentro de los 30 días del inicio del plazo de ejecución del servicio)**
  - Configurar el módulo de patrimonio para realizar el cálculo de la depreciación de



activos fijos conforme al expediente de tasación, en el marco de la implementación de la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para las PYMES.

- Plan de asistencia técnica y capacitación.
- Renovación de la licencia.
- Elaboración y presentación del plan de mantenimiento y actualización del sistema para la EPS.
- Presentación de hoja conteniendo los cost drivers básicos.
- Implementación de mejoras en el módulo de planificación, específicamente en la gestión de los correlativos de certificaciones del archivo *tabla.dbf*, con el fin de evitar errores de correlatividad al realizar modificaciones o reformulaciones presupuestales
- Optimizar el proceso de anulación de certificaciones para que incluya también los archivos y registros generados por el área usuaria que solicitó dicha certificación.

✓ **Segundo entregable (Dentro de los 210 días del inicio del plazo de ejecución del servicio)**

- Reporte de asistencia a la capacitación virtual dirigida a las áreas usuarias de los distintos módulos del sistema AVALON, con énfasis en el reforzamiento de conocimientos para la implementación de la metodología de costos ABC
- Reporte de asistencia a la capacitación virtual a las áreas usuarias de los diferentes módulos del AVALON para la implementación de los drivers en el costeo ABC.

**X. SISTEMA DE ENTREGA (para bienes y servicios)**

No aplica.

**XI. CONFORMIDAD**

La conformidad es otorgada por la oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones, en un plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no mayor a ocho (8) días del entregable correspondiente.

**XII. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

LA ENTIDAD CONTRATANTE se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en , SOLES en PAGO PARCIAL, SEGÚN CORRESPONDA.

- 50% del monto total de la prestación a la conformidad del Entregable N° 01, dentro de los 30 días del inicio del plazo de ejecución del servicio.
- 50% del monto total de la prestación a la conformidad del Entregable N° 01, dentro de los 210 días del inicio del plazo de ejecución del servicio

**XIII. MODALIDAD DE PAGO (para bienes y servicios)**

La modalidad de pago es a :

- a) suma alzada

**XIV. FÓRMULA DE REAJUSTE**

No aplica.

**XV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

**XVI. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN (de corresponder)**



**16.1. Otras obligaciones**

**16.1.1. Otras obligaciones del contratista**

No aplica.

**16.1.2. Otras obligaciones de la Entidad**

Facilitar el acceso al servidor donde se encuentra el sistema ERP AVALON, para los trabajos pertinentes.

**16.2. Adelantos**

No aplica.

**16.3. Subcontratación**

No aplica.

**16.4. Confidencialidad**

La información a que tenga acceso es confidencial, comprometiéndose a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica).

**16.5. Propiedad intelectual**

No aplica.

**XVII. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

**Áreas que coordinarán con el contratista:** Tecnologías de la información y comunicaciones - TIC

**Áreas responsables de las medidas de control:** Tecnologías de la información y comunicaciones - TIC

**XVIII. PENALIDADES POR MORA**

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

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

**Para bienes y servicios: F = 0.40**

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

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

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

**XIX. GARANTÍAS**

No aplica.



## **XX. CLÁUSULA 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.

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.

## **XXI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

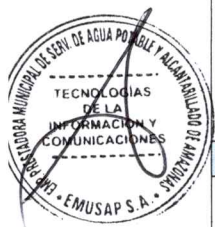
Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN.

Conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la ley.

## **XXII. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO.**

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.



De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF

**XXIII. GESTIÓN DE RIESGOS**

3. INFORMACIÓN DEL RIESGO		4. PLAN DE PROPUESTA A LOS RIESGOS						
3.1 Descripción del riesgo	3.2 prioridad del riesgo	4.1 ESTRATEGIA SELECCIONADA				4.2 ACCIONES A REALIZAR	4.3 Riesgo asignado a:	
		Mitigar el riesgo	Evitar el riesgo	Aceptar el riesgo	Transferir el riesgo		Entidad	Contratista
Riesgo en las actualizaciones mal ejecutadas o soporte deficiente pueden provocar caídas del sistema o pérdida de productividad.	Prioridad moderada		X			Realizar primero las actualizaciones en un entorno de pruebas para validar que no afecten el sistema en producción. Tener siempre copias de seguridad actualizadas antes de aplicar cualquier actualización.		X
El soporte puede no ser tan oportuno como se necesita, afectando la operación en caso de incidentes críticos.	Prioridad moderada		X			Coordinar con el proveedor una clasificación de atención de incidentes (críticos, altos, medios, bajos) y tiempos de atención específicos para cada uno además asegurar disponibilidad de soporte fuera del horario normal en caso de incidentes graves.		X

**XXIV. CONDICIONES DE LOS CONSORCIOS**

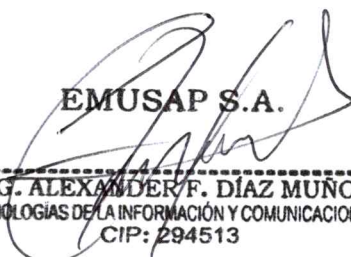
Requisitos:

Consignar uno o más de los requisitos siguientes:

- A) El número máximo de consorciados es de 02 integrantes.
- B) El porcentaje mínimo de participación de cada consorciado es del 20%.
- C) El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es del 20%.

Acreditación:

Se acredita con la promesa de consorcio.

  
**EMUSAP S.A.**  
ING. ALEXANDER F. DÍAZ MUÑOZ  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  
CIP: 294513

  
**EMUSAP S.A.**  
MANUEL ESCOBEDO GUTIÉRREZ  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Firma del Solicitante  
Usuaría

Firma del jefe del Área