

TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO GESTIONADO DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Área Usuaria o área técnica estratégica	División de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Objetivo/Meta del POI vinculado	Fortalecimiento del plan de sistemas de información
Requerimiento incluido en CMN	SI

I. FINALIDAD PÚBLICA

Asegurar la disponibilidad, integridad y recuperación oportuna de la información crítica de EGASA, a través de un servicio gestionado de respaldo y recuperación de datos, que permita garantizar la continuidad operativa de los sistemas informáticos, proteger los activos digitales institucionales ante eventos fortuitos, errores humanos o ciberataques, y cumplir con los requerimientos establecidos por los entes reguladores como OSINERGMIN y otras entidades fiscalizadoras.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio gestionado especializado en respaldo y recuperación de información para EGASA, que incluya la operación, monitoreo proactivo, soporte técnico especializado y mejora continua de la plataforma de respaldo institucional, con cobertura durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y durante un período de 12 meses. El servicio no estará condicionado a un límite de horas de atención, y deberá garantizar la disponibilidad, integridad y recuperación eficaz de la información crítica de la empresa, en cumplimiento con los estándares de continuidad operativa, ciberseguridad y regulaciones aplicables.

III. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Servicio gestionado de respaldo y recuperación de información y mejora continua, para proteger los datos críticos de EGASA.

IV. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
01	01	Servicio Gestionado de Respaldo y Recuperación de Información.

4.2 Actividades

- Realizar la evaluación inicial del estado de la infraestructura de respaldo, identificando riesgos, oportunidades de mejora y brechas frente a buenas prácticas. Esta evaluación deberá culminar con un informe técnico que contemple recomendaciones a corto, mediano y largo plazo.
- Realizar la verificación permanente de que las configuraciones y los jobs de respaldo estén alineados con las políticas de continuidad operativa definidas por la entidad, así como con las mejores prácticas del sector y del fabricante, garantizando así la consistencia y confiabilidad de las copias de seguridad ante un posible ataque cibernético.
- Realizar la ejecución de tareas de optimización sobre los sistemas de respaldo, tales como ajustes de configuración, actualización de políticas de retención, administración del almacenamiento, y mejoras en el rendimiento de los componentes involucrados.
- Realizar el soporte técnico especializado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para la atención y resolución de incidentes sobre las plataformas Arcserve, respaldo de M365 y backup cloud. También se debe incluir la gestión de escalamiento ante el fabricante si el caso lo amerita.
- Realizar el monitoreo diario de los respaldos y del estado general de la infraestructura, así como la revisión de alertas y eventos relevantes. También se debe generar y entregar un reporte semanal que incluya indicadores clave, cumplimiento de SLA, errores detectados y acciones correctivas ejecutadas, el cual deberá ser validado previamente mediante una revisión detallada realizada por personal técnico calificado del proveedor.
- Planificar y ejecutar pruebas de recuperación ante desastres (DR), de manera semestral según lo determine la entidad. Estas pruebas deben validar la integridad de los respaldos y la capacidad de restauración ante escenarios críticos.
- Realizar reuniones de seguimiento trimestrales con el equipo técnico de la entidad, en las que se revisarán los resultados del servicio, se analizarán tendencias, y se definirán acciones de mejora.
- Realizar la transferencia de conocimientos al personal de la entidad cuando se solicite, con el objetivo de fortalecer la capacidad operativa interna en el uso y administración de las plataformas de respaldo.
- Elaborar un informe técnico de finalización del servicio.

4.3 Lugar y plazo de prestación del servicio

4.3.1 Lugar

La entrega del servicio se realizará en las oficinas del contratista, sobre los servicios en la nube de Office 365 de la División de Tecnologías de Información y Comunicaciones de EGASA.



Generando Energía con Responsabilidad Social

4.3.2 Plazo

El plazo de ejecución del presente servicio es de 125 días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificado el Pedido de Compra.

V. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

5.1 Personal

A. Personal clave

Gestor del Servicio (01)

i. Actividades

- Liderar la evaluación inicial del estado de la infraestructura de respaldo, identificando brechas, riesgos y oportunidades de mejora.
- Elaborar el informe técnico de finalización del servicio con recomendaciones de corto, mediano y largo plazo para optimizar la solución de backup.
- Supervisar y validar el monitoreo diario, los reportes semanales y los indicadores clave de desempeño del servicio.
- Definir acciones correctivas y coordinar con el operador para su ejecución.
- Liderar las reuniones trimestrales de seguimiento con la entidad, proponiendo mejoras continuas basadas en análisis de tendencia.
- Coordinar las pruebas semestrales de recuperación ante desastres (DRP) y validar los resultados obtenidos.
- Gestionar el escalamiento de incidentes ante el fabricante, cuando el soporte de primer nivel no pueda resolverlos.
- Asegurar la transferencia de conocimientos al personal interno de la entidad cuando sea requerido.

ii. Perfil

- Como mínimo Bachiller en ingeniería informática y/o sistemas y/o electrónica.
- Certificación en Sistemas ISO22301 (Sistemas de Continuidad de Negocio)
- Certificación emitida por el fabricante en Arcserve Appliance
- Certificación emitida por el fabricante en Arcserve Cloud Direct
- Debe contar con por lo menos 2 años de experiencia acreditada en actividades de servicios sobre infraestructura de backup.

b. Personal de Apoyo:

Operador del Servicio (01)

i. Actividades

- Monitorear diariamente los respaldos, revisar alertas y eventos

- relevantes de la infraestructura.
- Ejecutar tareas de optimización técnica, incluyendo ajustes de configuración, gestión de almacenamiento y mejoras en políticas de retención.
- Brindar soporte técnico especializado 24x7, en primera instancia, para incidentes en Arcserve Appliance, Arcserve SaaS y backup en la nube (M365).
- Elaborar los reportes semanales de operación, incluyendo errores, eventos críticos y acciones correctivas, para revisión del Gestor.
- Participar activamente en pruebas de recuperación, ejecutando los procedimientos técnicos de restauración según el plan definido.
- Implementar cambios recomendados en configuraciones de backup o ajustes operativos derivados del informe técnico.
- Documentar procedimientos y tareas realizadas, asegurando trazabilidad y cumplimiento de SLA.

ii. Perfil

- Contar mínimamente con bachiller en ingeniería informática y/o sistemas o electrónica.
- Certificación emitida por el fabricante en Arcserve Appliance
- Certificación emitida por el fabricante en Arcserve SaaS Backup
- Debe contar con por lo menos con 1 año de experiencia acreditada en actividades de servicios sobre infraestructura de backup.

El contratista deberá presentar los documentos solicitados del personal de apoyo al inicio del servicio lo que 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.

VI. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.1 Otras obligaciones

6.1.1 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.

6.1.2 Otras obligaciones de la Entidad

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



Generando Energía con Responsabilidad Social

6.2 Adelantos

No aplica.

6.3 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.

6.4 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 de cada entregable.

6.5 Forma de pago

El pago se realizará en pagos parciales, previa presentación de los entregables correspondientes a cada etapa, con la aprobación de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones según el siguiente cuadro:

Entregable	Porcentaje de Pago
Entregable 01 a los 15 días de notificado el Pedido de Compra	35%
Entregable 02 a los 40 días de notificado el Pedido de Compra	15%
Entregable 03 a los 70 días de notificado el Pedido de Compra	15%
Entregable 04 a los 100 días de notificado el pedido de Compra	15%
Entregable 05 INFORME TÉCNICO DE FINALIZACION DE SERVICIO a los 125 días de notificado el pedido de Compra	20%

La entidad contratante paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria, la cual será emitida por la División de Tecnologías de



Generando Energía con Responsabilidad Social

Información y Comunicaciones, y luego de la correcta presentación del expediente de pago a la entidad mediante la dirección mesapartes@egasa.com.pe; expediente que estará conformado por los siguientes documentos:

- Comprobante de pago (copia SUNAT y Factura negociable si correspondiera).
- Pedido de compra emitido por EGASA.
- Hoja de entrada de servicios emitida por el área usuaria.
- Acta de conformidad (cuando se culmine el servicio)
- Informe Técnico de finalización del servicio.

EGASA efectuará los pagos del servicio, acorde a la tabla anterior, para lo cual el contratista de preferencia presentará su factura electrónica a mesapartes@egasa.com.pe; dichos montos no deberán exceder por ningún motivo el monto del contrato.

6.6 Modalidad de Pago

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

6.7 Penalidades

6.7.1 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.

6.8 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.

6.9 Requisitos de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

No Aplica.

6.10 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

Firmado digitalmente
por SALAS BELLO Julio
Miguel FAU
20216293593 hard
Motivo: He revisado
este documento
Fecha: 2025.08.12
10:51:11 -05'00'



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 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.

6.11 Solución de controversias.

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

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.



Generando Energía con Responsabilidad Social

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.

6.12 Resolución de contrato.

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.

6.13 Gestión de riesgos.

No aplica.

6.14 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 08/08/2025

VII. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

7.1 Experiencia del Personal Clave.

Requisitos:

Como mínimo deberá tener 2 años de experiencia en actividades de servicios sobre infraestructura de backup, del personal clave requerido como Gestor del servicio.



Generando Energía con Responsabilidad Social

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.

7.2 Formación académica.

Requisitos:

Como mínimo Bachiller en ingeniería informática y/o sistemas y/o electrónica

Con Certificación en Sistemas ISO22301 (Sistemas de Continuidad de Negocio)

Certificación emitida por el fabricante en Arcserve Appliance

Certificación emitida por el fabricante en Arcserve Cloud Direct del personal clave requerido como gestor del servicio.

Acreditación:

Deberá presentar su título profesional y/o 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 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.