

**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE PISCO EMAPISCO S.A.**

**OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y
COMUNICACIONES**



TERMINOS DE REFERENCIA

**“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
ANUAL DEL SISTEMA COMERCIAL SIINCO V.3
ESCRITORIO”**



TERMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DEL SISTEMA COMERCIAL SIINCO V.3 ESCRITORIO”

1. JUSTIFICACION DEL SERVICIO

EMAPISCO S.A. es una empresa de saneamiento y dentro de su gestión está sujeta a la fiscalización de entidades de control como SUNAT, SUNASS, MEF y OTASS. Por lo que la EPS, requiere que el Sistema Comercial SIINCO V.3 escritorio se encuentre constantemente actualizado y proporcione la información en formato electrónico consistente y validada, de tal forma que permita cumplir y regularizar la información a presentar tanto a la alta dirección como a las entidades de control y regulatorias.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Cumplir con los siguientes objetivos:

- Mantener actualizado y operativo el Sistema Comercial SIINCO V.3 Escritorio, garantizando su sostenibilidad mediante un servicio de soporte y mantenimiento anual.
- Revisión integral y actualización de parámetros de los módulos que componen el sistema SIINCO dentro del marco normativo vigente y de la regulación comercial.
- Capacitación al personal usuario y técnico en el uso y operación del sistema SIINCO V.3 y sus componentes web.

3. BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS DE EMAPISCO S.A.

La contratación del servicio de soporte y mantenimiento anual del Sistema Comercial SIINCO V.3 permitirá:

- Garantizar a los usuarios un servicio comercial más ágil, oportuno y confiable, reflejado en procesos de facturación, atención de reclamos, consultas y pagos sin interrupciones.



- Mejorar la disponibilidad y calidad de la información comercial, permitiendo una atención más rápida y transparente.
- Contar con recibos y reportes actualizados conforme a las normas vigentes, evitando inconvenientes en los trámites del usuario.
- Asegurar la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad técnica, minimizando tiempos de caída del sistema.

4. REQUISITOS DEL POSTOR

El postor debe contar con los siguientes requisitos:

- Pertenecer al Registro Único de Contribuyente de la SUNAT.
- Con experiencia mínima de 5 años como proveedor en empresas de servicios de saneamiento.
- No estar inhabilitado para contratar con el estado.
- Contar con domicilio fiscal en Perú.

5. TRABAJOS A REALIZAR

- **Soporte Técnico**
 - Asegurar el correcto funcionamiento del sistema comercial SIINCO V.3 Escritorio.
 - Apoyo en la implementación de reportes y/o modificaciones al sistema (no incluye desarrollo de nuevos módulos).
 - Actualizaciones de mejoras al software SIINCO.V3 Escritorio y SIINCO.V3 WEB.
 - Ajustes al sistema frente a cambios solicitados por organismos de control como SUNAT, SUNASS, MEF y OTASS (PLE, SICAP, Formatos de Recibos de Servicios, etc.).
 - Mantenimiento preventivo/correctivo del motor de base de datos ASE.
 - Asesoría técnica por teléfono, correo electrónico y otros medios para resolver dudas sobre el sistema SIINCO V.3.
 - Soporte técnico remoto, cuando el usuario lo autorice y cuente con acceso a Internet.
 - Disponibilidad de consultas 24x365.



6. ENTREGABLES

- Informe de actualización y/o mejoras al Sistema Comercial SIINCO V.3.
- Detalle de las acciones de soporte y mejoramiento.
- Carta de garantía.

7. DURACION DEL SERVICIO

El servicio a contratar para el Soporte y Mantenimiento Anual del Sistema Comercial SIINCO V.3 escritorio, es de 01 año. El cual debe ser de forma presencial y remota.

8. COSTO DEL SERVICIO

El costo del Servicio referencial por el Soporte y Mantenimiento Anual del Sistema Comercial SIINCO V.3 escritorio es de S/ 8,000.00 (ocho mil y 00/100 nuevos soles).

9. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de la siguiente forma:

- Se estipulará en contrato u orden de servicio.

De existir observaciones a los entregables el contratista tendrá un plazo de hasta 05 días calendarios para la subsanación correspondiente.

10. SUPERVISION Y CONFORMIDAD

La supervisión estará a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC) de la EPS, la cual verificará el cumplimiento de las actividades y entregables para dar conformidad a los pagos.



EMAPISCO S.A.

EMAPISCO S.A.

OFICINA DE TECNOLOGIAS DE

OTI01 # Usuario

F. PROCESO 26/09/2025

PAGINA 1 de 1

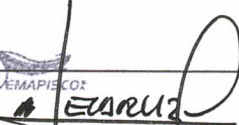
NOTA DE PEDIDO 2500465
Gasto Operativo

PERIODO
Setiembre DEL

UNIDAD ORGANICA 0430 OFICINA DE TECNOL. INFORMAC. ACTIVIDAD . . .
FECHA DE EMISION 26/09/2025 INVERSION
PRIORIDAD Urgente CUENTA
REMITIR A REFER. Sin Agrupadora
COMENTARIO
SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL AL SOFTWARE COMERCIAL SIINCO V.3 ESCRITORIO - SEGUN TDR

ITEM	CODIGO	DENOMINACION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	ACTIVI	CUENTA	COSTO-ABC
001	S13.003.1968	SERVICIO DE ACTUALIZACION, SOPORTE Y MAN - SEGUN TDR	SER	1.00	0.00	0.00	0227	639311118	90122301-
TOTAL GENERAL ==>								0.00	




EMAPISCO
Carlos David De la Cruz Peña
Jefe de Oficina de Tecnologías de Información
Emitido por:

Aprobado por:

Aprobado por:

Aprobado por: