

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano y/o Unidad Orgánica:	SUB GERENCIA DE AGUA POTABLE Y ENERGÍA ELÉCTRICA – DIVISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Denominación de la Contratación:	Contratación de servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización del sistema gestión comercial (ISCRM) 2024.

### 1. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio solicitado permitirá al P.E. CHAVIMOCCHIC, mejorar el nivel de atención al usuario y garantizar el normal desarrollo de las actividades contando con el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización del software de gestión comercial.

### 2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una persona natural o jurídica que no esté impedida para contratar con el estado y según las normas vigentes del sector eléctrico, brinde o preste el servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo, actualización y modificación e implementación de mejoras en cada uno de los módulos del Software Sistema de Información Comercial de Energía Eléctrica instalado en los equipos de cómputo ubicados en las Oficinas del Departamento de Comercialización de Energía Eléctrica Chao, de forma tal que permita garantizar y asegurar su óptimo funcionamiento redundando en una mejor atención a los usuarios del servicio público de electricidad de manera segura y confiable.

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

A. Las actividades El proveedor debe brindar el servicio anual de soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones del software de Gestión Comercial (isCrm) de Energía, modificación e implementación de mejoras a cada uno de los módulos, durante el periodo de ejecución contractual, adecuándolos a los cambios de la normatividad legal vigente de Organismos o Instituciones del Estado u otros entes reguladores del Sector Energía Eléctrica con las siguientes características:

- En caso se interrumpa el funcionamiento del sistema por desperfecto, anomalía o falla en el software, el área usuaria (Departamento de Comercialización de Energía Eléctrica) dentro de las 12 horas del día de lunes a viernes entre las 08 am – 08 pm debe comunicar o remitir el reporte vía teléfono convencional, celular, correo electrónico y/o acceso remoto; a fin que el proveedor brinde la asistencia debida, absuelva consultas y solucione los desperfectos del Software con un tiempo de respuesta de 02 horas y un máximo de 04 horas, con el propósito de restablecer la operatividad y el funcionamiento del Sistema. Para cambios urgentes por modificaciones en la normatividad debe atender en 24 horas y para otros cambios debe garantizar un tiempo de respuesta menor a 72 horas.

El tiempo de respuesta se computa desde la comunicación del problema o remisión del reporte de falla al proveedor por cualquiera de los medios indicados y utilizados por el área usuaria.



Firmado digitalmente por RUFINO  
ADRIANZEN Wilder FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 06.05.2024 13:53:53 -05:00



Firmado digitalmente por MADRID  
RENTERIA Jose Luis FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 06.05.2024 15:58:46 -05:00

- El servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones deben realizarse en concordancia con las modificaciones de la normatividad vigente y aplicables a cada uno los módulos que a continuación se detalla:

Módulos:

- Registro de clientes, nuevos suministros, registro y atención de reclamos, registro y atención de servicios complementarios, cargos por servicios complementarios, procesamiento de lectura de medidores (Interfases con PDTs), cálculo y emisión de recibos por consumo de energía (distintos pliegos tarifarios, tanto en baja tensión como en media tensión), atención de notas de abono y débito, gestión de facilidades de pago, registro de pago de recibos por consumo de energía eléctrica, gestión de cobranza dudosa, gestión de cortes y reconexiones de servicios, gestión de medidores (registro de ingreso, reparación, contrastación e instalación de medidores) y precintos de seguridad, reportes e indicadores de la gestión comercial, así como también reportes a organismos regulares (OSINERGMIN, MEM), control de calidad según Norma Técnica de calidad de servicio eléctrico (NTCSE), control de pérdidas de energía eléctrica y consultas web.

Normatividad:

- Ley de Concesiones Eléctricas 25844, Reglamento de la LCE DS 009-1993-EM, Norma Técnica de la Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), Norma Técnica contrastación del sistema de medición, Fondo de Compensación Social Eléctrica (FOSE) Ley 27510, Procedimiento de Aplicación del Fondo de Compensación Social Eléctrica (FOSE), Procedimientos de Reclamos, Procedimiento para la Fiscalización de Contrastación y/o Verificación de Medidores de Electricidad, Procedimiento para Atención de Deficiencias y Fiscalización del servicio de Alumbrado Público, Procedimiento para la Supervisión de Procesos de Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, Procedimiento para la Supervisión del Cumplimiento de las Normas Vigentes sobre cortes y reconexiones, Opciones Tarifarias y Condiciones aplicables al usuario final y demás normas aplicables al sistema eléctrico.

B. El proveedor debe contar con personal capacitado y certificado en el servicio objeto de contratación durante la vigencia del contrato a fin que las soluciones funcionen correctamente. Del mismo modo debe suministrar los manuales de las actualizaciones y cambios efectuados al referido Sistema de Gestión Comercial.

El servicio que preste el proveedor será supervisado y/o fiscalizado por el Departamento de Comercialización de Energía Eléctrica del Proyecto Especial Chavimochic

C. El Proveedor debe realizar 2 capacitaciones durante el periodo de contratación del manejo del software de Gestión Comercial (isCrm) de Energía, el cual puede ser de forma presencia o virtual según lo solicitado por el área usuaria.

#### 4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR

Las características o condiciones mínimas que debe cumplir el proveedor, se indica a continuación:

- ✓ Persona natural o jurídica.



Firmado digitalmente por RUFINO  
ADRIANZEN Wllder FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 06.05.2024 13:54:04 -05:00



Firmado digitalmente por MADRID  
RENTERIA Jose Luis FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 06.05.2024 15:59:07 -05:00

- ✓ RNP vigente
- ✓ Ficha RUC activa y condición de habido
- ✓ No tener impedimento para contratar con el Estado

#### Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios

- ✓ Bachiller en Ingeniería eléctrica y/o ingeniero electricista y/o electrónico y/o de sistemas. (No requiere colegiatura y habilidad)

#### Requisitos/Capacitaciones

- ✓ Capacitación, y/o cursos y/o seminarios y/o talleres, y/o especialización y/o diplomados u otros en sistemas informáticos comerciales en el sector eléctrico.

#### Experiencia

- ✓ 03 años de experiencia en desarrollo y/o soporte técnico y/o mantenimiento de sistemas informáticos comerciales en el sector eléctrico público y/o privado. (persona natural)
- ✓ Experiencia en el mercado mínima de 03 años brindando servicios de desarrollo y/o soporte técnico y/o mantenimiento de sistemas informáticos comerciales en el sector eléctrico público y/o privado. (persona jurídica)

Los requisitos se acreditarán con copia simple, títulos, grados, diplomas Certificados, contratos de trabajo y/o cualquier otro documento que acredite lo solicitado.

### 5. SEGUROS

El proveedor debe contar con seguro contra accidentes personales o afines, que deberá estar vigente por el periodo de ejecución del servicio. Será presentado previamente a la suscripción del contrato, o de emitida la orden de servicio.

### 6. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

#### LUGAR

El servicio se prestará en las instalaciones del Proveedor/Consultor, y solo en caso de ser necesario la sede del Proyecto Especial Chavimochic y/o área comercial para coordinaciones y/o capacitaciones.

#### PLAZO

El plazo de ejecución del servicio será hasta ciento cincuenta (150) días calendario, el cual se iniciará al día siguiente de suscrito el Contrato o notificada la Orden de Servicio.

### 7. ENTREGABLES

Los entregables a presentar son tres (3), constituidos por informes de acuerdo a las actividades realizadas indicadas en el numeral 3 del presente documento.

Los entregables serán presentados de acuerdo según el siguiente detalle:



Firmado digitalmente por RUFINO  
ADRIANZEN Wilder FAU  
20440374248.sdt  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 06.05.2024 13:54:14 -05:00



Firmado digitalmente por MADRID  
RENTERIA Jose Luis FAU  
20440374248.sdt  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 06.05.2024 15:59:30 -05:00

- Entregable 01: Será presentado hasta los 50 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio.

Corresponde al Informe 01, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3

- Entregable 02: Será presentado hasta los 100 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio.

Corresponde al Informe 02, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3

- Entregable 03: Será presentado hasta los 150 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio.

Corresponde al Informe 03, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3

Los entregables serán presentados al área usuaria en medio digital (PDF y editables), foliado y firmado por el proveedor/consultor, mediante la mesa de partes del PECH ([mesadepartesvirtual@chavimochic.gob.pe](mailto:mesadepartesvirtual@chavimochic.gob.pe)). Asimismo, el último entregable será presentados de manera impresa y en digital (en memoria USB de capacidad mínima suficiente de los archivos) en la mesa de partes ubicado en la mesa de partes ubicado en la AV 2 S/N, Parque Industrial, La Esperanza, Trujillo en horario 7:30am – 4:00pm.

## 8. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio lo emitirá el responsable de la Unidad de comercialización de Chao de la Sub Gerencia de Agua Potable y Energía Eléctrica previa conformidad técnica del Área de Informática del PECH, siempre que haya cumplido con los alcances establecidos en los entregables.

La conformidad será emitida en el plazo de cinco (05) días hábiles. En caso de observaciones será notificado por el área usuaria al proveedor/consultor dentro de los cinco (05) días hábiles de presentado el Entregable correspondiente, debiendo el proveedor/consultor levantar las observaciones en el plazo de cinco (05) días hábiles siguientes.

## 9. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará en 03 armadas iguales, siempre que se cuente con la conformidad del área usuaria y el área de informática del PECH.

El proveedor deberá presentar su recibo por honorario o factura que corresponda, u otro documento que permita a la entidad efectuar el pago.

## 10. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor/consultor estará obligado a guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información o documentación a la que tengan acceso en el marco del servicio; quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor/consultor debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende a la información que se entrega, como también a la que se genere durante la realización del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo. Dicha información puede consistir en textos, mapas, gráficos, planos,



Firmado digitalmente por RUFINO  
ADRIANZEN Wilder FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 06.05.2024 13:54:26 -05:00



Firmado digitalmente por MADRID  
RENTERIA Jose Luis FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 06.05.2024 15:59:52 -05:00

fotografías, dibujos, mosaicos, informes, recomendaciones, cálculos, estadísticas, documentos y demás datos compilados, recibidos o entregados por el proveedor/consultor.

#### 11. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad a través del área usuaria contado a partir de la emisión de la última conformidad de la prestación.

#### 12. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor/consultor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

#### 13. PENALIDADES POR MORA

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor/consultor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, se aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0,10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras:  $F = 0.40$ .
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
  - b.1) Para bienes, servicios y consultorías:  $F = 0.25$ .
  - b.2) Para obras:  $F = 0.15$ .

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.



Firmado digitalmente por RUFINO  
ADRIANZEN Wilder FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 06.05.2024 13:54:39 -05:00



Firmado digitalmente por MADRID  
RENTERIA Jose Luis FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 06.05.2024 16:00:12 -05:00

#### 14. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes podrán resolver el presente contrato, en los siguientes casos:

- ✓ Por mutuo acuerdo.
- ✓ Por incumplimiento de las partes a cualquiera de las condiciones del presente Término de Referencia.
- ✓ Por causas de fuerza mayor debidamente comprobadas.
- ✓ Por ser inejecutable la culminación del servicio por causa sobreviniente a la suscripción del presente contrato.

LA ENTIDAD se reserva el derecho de dar por resuelto el presente Contrato, en los siguientes casos:

- ✓ Si EL LOCADOR prestase un servicio deficiente o incumpliese las obligaciones contraídas en el presente contrato, previo informe del Área Usuaría.
- ✓ Por falta de disponibilidad presupuestal.
- ✓ En caso de suspensión parcial o total del objeto del contrato, dispuesta por LA ENTIDAD.

La resolución por servicio deficiente o incumplimiento se realizará previa comunicación notarial, para que satisfaga su prestación, dentro de un plazo no menor de cinco días calendario bajo apercibimiento de resolver el contrato.

#### 15. SANCIONES

EL proveedor/consultor se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado – Ley N° 30225.

#### 16. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

El proveedor/consultor declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal con relación al contrato.

Asimismo, el proveedor/consultor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores.

Además, el proveedor/consultor debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.



Firmado digitalmente por RUFINO  
ADRIANZEN Wilder FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 06.05.2024 13:54:53 -05:00



Firmado digitalmente por MADRID  
RENTERIA Jose Luis FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 06.05.2024 16:00:27 -05:00

## 17. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que el proveedor/consultor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, deberá cumplir con los protocolos sanitarios de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

## 18. 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/o acción judicial.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a iniciar el arbitraje institucional a fin de resolver las controversias que se presenten durante la etapa de ejecución contractual dentro del plazo de quince días hábiles de generada la controversia.

El Proceso Arbitral se desarrollará en la Ciudad de Trujillo, a cargo de un Árbitro Único que será designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Cámara de Comercio de La Libertad; debiendo desarrollarse el procedimiento arbitral de acuerdo con los términos y condiciones del Reglamento Procesal de Arbitraje de dicha Institución. El Laudo Arbitral emitido es definitivo e inapelable, tiene el valor de cosa juzgada y se ejecuta como una sentencia.

## 19. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR/CONSULTOR

El proveedor deberá contar con su propio equipo de cómputo, local u oficina de trabajo y con el material necesario para el cumplimiento del servicio.

## 20. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

La entidad brindará las facilidades que sean necesarias para que el proveedor/consultor realice la prestación de servicios.

## 21. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.

Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el Art. 05 de dicha Ley, se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

## 22. APLICACIÓN SUPLETORIA

El PECH aplicará de manera supletoria el Código Civil, siempre que no se contradiga con las disposiciones establecidas en los Términos de Referencia.



Firmado digitalmente por RUFINO  
ADRIANZEN Wilder FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 06.05.2024 13:55:07 -05:00



Firmado digitalmente por MADRID  
RENTERIA Jose Luis FAU  
20440374248 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 06.05.2024 16:00:43 -05:00



PECH - PROYECTO ESPECIAL CHAO VIRÚ  
MOCHE Y CHICAMA - CHAVIMOCHIC




Trujillo, 06 de Mayo de 2024

**GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD**  
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por RUFINO ADRIANZEN Wilder FAU 20440374248 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 06.05.2024 13:55:30 -05:00

-----  
Firma del solicitante

**GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD**  
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por SANABRIA VILLALVA Wilhelm FAU 20440374248 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 06.05.2024 14:11:51 -05:00

-----  
Firma del Jefe del Área Usuaría