

Requerimiento

Términos de Referencia

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Área Usuaria Corporativa: Jefatura Corporativa de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área Usuaria: Jefaturas TIC de las empresas del Grupo Distriluz (ENOSA, ENSA, HDNA, ELCTO)
Actividad del POI:	OEI-18. Fortalecer los recursos para el Gobierno Digital OGD-03. Fortalecer y modernizar la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad operativa, conectividad, escalabilidad e interoperabilidad de nuestros servicios digitales.
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP O EQUIVALENTE PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ.
Número de CMN	ELECTRONOROESTE: CN-521-2024-ENOSA CN-522-2024-ENOSA CN-523-2024-ENOSA ELECTRONORTE: CN-0095-2024-ENSA HIDRANDINA: CN-0945-2024-HDNA ELECTROCENTRO: CN-1077-2024-ELCTO

I. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de licencias SAP o equivalente tiene por finalidad garantizar la operatividad y continuidad de las aplicaciones y procesos de las empresas que forman parte del Grupo Distriluz: ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A., en adelante LAS EMPRESAS, a través del soporte respectivo ante incidencias o problemas que puedan presentarse y por medio de las actualizaciones del software SAP que estén disponibles durante la vigencia del contrato, permitiendo soportar las operaciones de negocio financieras y administrativas, traduciendo de esa manera mejor servicio a los clientes finales, así como garantizar el normal desarrollo de la atención al público usuario de los servicios que brindan las empresas del Grupo Distriluz, lo cual esta alineado con el OEI-18. Fortalecer los recursos para el Gobierno Digital y OGD-03. Fortalecer y modernizar la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad operativa, conectividad, escalabilidad e interoperabilidad de nuestros servicios digitales.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Renovar el servicio de mantenimiento y soporte de las licencias SAP actuales.

III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

La implementación significó para la empresa el proceso de cambio tecnológico que implica contar con un sistema de clase mundial como SAP, realizando a lo largo del ciclo de vida del software mejoras funcionales con la finalidad de atender los requerimientos de las áreas usuarias, asimismo lográndose en estos años un grado de especialización en el uso del producto tanto del personal técnico como del personal funcional.

Por ese motivo, mediante Resolución de Gerencia General N° GG-059-2018 emitida el 05 de noviembre de 2018, se aprobó la estandarización para la: adquisición, actualización y servicio de soporte técnico de las licencias de software SAP por un periodo de diez (10) años.

Luego por cambios en la normativa de Ley de Contrataciones del Estado se ha generado según Directiva N° 0001-2025-EF/54 una nueva Resolución de Gerencia General N° GG-083-2025 emitida el 19 de agosto de 2025, en donde se aprobó la Compatibilización del requerimiento de licenciamiento de software SAP para las empresas del Grupo Distriluz por un periodo de cinco (05) años.

Las licencias que se requiere renovar para contar con el servicio de soporte y mantenimiento a las licencias SAP que se mencionan a continuación, por un plazo de 730 días calendarios, durante la vigencia del contrato:

Cantidad de Licencias por empresa

N°	Descripción de licencias	ENOSA	ENSA	HDNA	ELCTO	Total
1	SAP Application Professional User	37	32	55	39	163
2	SAP Application Limited Professional User	43	28	192	50	313
3	SAP Developer	0	0	1	0	1
4	SAP Payroll	1	1	1	1	4
Total		81	61	249	90	481

3.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
1	1	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP O EQUIVALENTE PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISTRILUZ.

3.2 Actividades

El servicio de soporte y mantenimiento de las licencias a renovar será por un periodo de setecientos treinta (730) días calendario, debiendo tener a su cargo de manera directa todos los niveles de soporte.

En este caso, Las empresas del Grupo Distriluz, deberán recibir por parte del proveedor de las licencias toda la información sobre como corregir, evitar y eludir

los errores considerando niveles de servicio en Prioridad 1 o 2, descrito a continuación:

Mensajes de Soporte de Prioridad 1 (“Muy Alta”). Se debe responder a los Mensajes de Soporte de Prioridad 1 en el lapso de una (1) hora después que se reciba (las

24 horas del día, los siete días de la semana), dicho Mensaje de Soporte de Prioridad 1. La Prioridad 1 se les asignará a los mensajes correspondientes a problemas que generan consecuencias muy graves en las transacciones normales de negocios o impidan llevar a cabo tareas críticas para el negocio. Por lo general, la causa radica en: una interrupción general del sistema, un mal funcionamiento de las funciones básicas de SAP en el Sistema de Producción, o Top-Issues.

Mensajes de Soporte de Prioridad 2 (“Alta”). Se responderá a los Mensajes de Soporte de Prioridad 2 en el lapso de cuatro (4) horas después que se haya recibido, durante las Horas Hábiles locales del Proveedor, dicho Mensaje de Soporte de Prioridad 2. La Prioridad 2 se les asignará a los mensajes correspondientes a problemas que afecten gravemente las transacciones normales de negocios en el Sistema de Producción e impidan llevar a cabo las tareas necesarias. Por lo general, la causa radica en funciones incorrectas o inoperables de los sistemas SAP requeridos para correr dichas transacciones y/o tareas.

3.3 Entregables

EL CONTRATISTA deberá de presentar los siguientes informes durante la ejecución del contrato:

Entregable	Plazo máximo de presentación
1. Acta de inicio de operación, indicando el tiempo de soporte y mantenimiento de licencias contratadas.	1 día calendario, a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
2. Informe de soporte y mantenimiento de licenciamiento, realizado en el 1er año, debe incluir las recomendaciones de SAP en función al uso del sistema.	20 días calendario antes de la finalización del 1er año del contrato.
3. Informe de soporte y mantenimiento de licenciamiento, realizado antes de la finalización del contrato, debe incluir las recomendaciones de SAP en función al uso del sistema.	20 días calendario antes de la finalización del contrato.

3.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

3.4.1 Lugar

EL CONTRATISTA deberá brindar el servicio de forma remota, telefónica o cualquier otro medio virtual para las oficinas de cada empresa, en las siguientes ciudades: Lima, Piura, Chiclayo, Trujillo, Huancayo.

Dirección de cada empresa:

- ELECTRONOROESTE S.A., Cal. Callao N° 875 – PIURA – PIURA.
- ELECTRONORTE S.A., Cal. San Martin Nro. 250 Urb. Cercado de Chiclayo – CHICLAYO – LAMBAYEQUE.
- HIDRANDINA S.A., Jirón San Martin Nro. 831– TRUJILLO – LA LIBERTAD y/o Av. Camino Real 348, Piso 13, Torre el Pilar, San Isidro.

- ELECTROCENTRO S.A. RUC 20129646099, Jr. Panamá Nro. 575 – HUANCAYO – JUNÍN.

3.4.2 Plazo

1. El plazo general del presente servicio por Soporte y Mantenimiento será de setecientos treinta (730) días calendarios a partir de al día siguiente hábil de la firma de contrato.

V. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

Importante

- La entidad contratante puede incluir en esta sección la relación de personal, equipamiento o infraestructura necesaria para prestar el servicio que no sea clave o estratégica conforme los requisitos de calificación, sin perjuicio de ello, no puede solicitar en ningún caso su acreditación durante el procedimiento de selección, considerándose parte de las condiciones para la prestación del servicio durante la ejecución contractual.
- *Adicionalmente, se debe incluir las exigencias previstas en leyes, reglamentos, normas metroológicas, y normas técnicas de naturaleza obligatoria vinculadas con el objeto de la contratación. Asimismo, se puede incluir disposiciones previstas en normas técnicas de carácter voluntario, siempre que se ajusten a lo dispuesto en el numeral 44.5 del artículo 44 del Reglamento.*
- *En caso de contratos de contingencia el requerimiento debe definir la condición o evento futuro que active la ejecución del contrato, las condiciones de ampliación de plazo en caso se utilice la modalidad de pago por disponibilidad, los mecanismos de activación (protocolo), control, seguimiento y evaluación de la ejecución contractual y las causales de terminación anticipada del contrato, en el caso de usar el pago por disponibilidad, según lo dispuesto en el artículo 285 del Reglamento.*

4.1 Equipamiento (No estratégico)

A. Equipamiento necesario

NO APLICA

B. Otro equipamiento

NO APLICA

4.2 Infraestructura necesaria (No estratégica)

NO APLICA

4.3 Personal (No clave)

A. Personal no clave

NO APLICA

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Otras obligaciones

NO APLICA

5.2 Adelantos

NO APLICA

5.3 Subcontratación

NO APLICA

5.4 Confidencialidad

El contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia de la contratación y la ejecución de la prestación, quedando prohibida revelarla a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución de la prestación, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido la prestación.

Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.

Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LAS EMPRESAS.

Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LAS EMPRESAS.

En tal sentido, queda claramente establecido que el contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente requerimiento.

El Contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la entidad o las empresas del Grupo Distriluz, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Asimismo, debe cumplir con la Política Corporativa sobre "SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES" - PC02.03-1

5.5 Propiedad intelectual

Las EMPRESAS tendrán 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.

5.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

LAS EMPRESAS a través de supervisión propia, realizará la fiscalización y control durante la ejecución contractual, en caso se detecte incumplimientos al servicio requerido, se aplicará la penalidad según la clasificación que corresponda indicada en el numeral 5.10.

5.7 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 del servicio será brindada con la revisión y aprobación de los entregables referidos en el Numeral 3.3 – Entregables y será emitido por la Jefatura TIC de cada una de las empresas del Grupo Distriluz (ELECTRONOROESTE S.A., ELECTRONORTE S.A., HIDRANDINA S.A. Y ELECTROCENTRO S.A.)

5.8 Forma de pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

Las EMPRESAS contratantes pagan las contraprestaciones pactadas 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.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realiza, a quien corresponda, de acuerdo con lo que se indique en el contrato de consorcio.

Para el pago, se debe tener en cuenta el número de licencias a renovar por cada empresa del Grupo Distriluz. Según el cuadro del numeral III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR.

La prestación será facturada en soles, siendo el primer pago al inicio del servicio y el siguiente pago al inicio del segundo año, siendo el valor de cada pago el equivalente al monto ofertado, incluyendo todos los impuestos.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, LAS EMPRESAS contratantes debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad del servicio efectuado suscrito por el responsable de la Jefatura TIC regional.
- Comprobante de pago.
- Copia de Contrato
- Carta de autorización de abono en CCI
- Entregable correspondiente

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante en la plataforma electrónica “Portal del Proveedor” para ingreso, control y seguimiento de comprobantes de pago, de cada empresa: en el siguiente enlace:

<https://aplicaciones.distriluz.com.pe/proveedor>

5.9 Fórmula de reajuste

NO APLICA

5.10 Penalidad por mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LAS EMPRESAS contratantes le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad

con el artículo 120 del Reglamento.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

5.11 Otras penalidades aplicables

NO APLICA

5.12 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LAS EMPRESAS CONTRATANTES 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 el artículo 144 de su Reglamento.

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

5.13 Cláusula 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 artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

El postor adjudicatario de la buena pro, presentará como requisito para el perfeccionamiento del contrato, la “Declaración Jurada sobre prohibiciones e Incompatibilidades” a que se hace referencia en la Ley N° 31564 “Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público”.

5.14 Propuesta de modalidad de pago y sistema de entrega

a. Modalidad de pago

El contrato se rige por la modalidad de pago Suma Alzada, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

b. Sistema de entrega

NO APLICA

5.15 Solución de controversias contractuales

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

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- [Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima](#)
- [Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.](#)
- [Centro de Arbitraje CEAR Latinoamericano](#)

5.16 Identificación y evaluación de riesgos, así como su asignación a una de las partes

INFORMACIÓN DEL RIESGO			PLAN DE RESPUESTA A LOS RIESGOS						
CODIGO DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PRIORIDAD DEL RIESGO	ESTRATEGIA SELECCIONADA				ACCIONES A REALIZAR	RIESGO ASIGNADO A	
			Mitigar el riesgo	Evitar el riesgo	Aceptar el riesgo	Transferir el riesgo		Entidad	Contratista
1	Presentación de información inexacta, documentación falsa y/o adulterada en el procedimiento de selección	Medio				X	Remitir al TCP para su evaluación y sanción		X
2	Retraso en el plazo de prestación	Alta	X				Considerar plazos adecuados para la prestación	X	X
3	Incumplimiento de obligaciones de las partes	Alta	X				Monitorear la ejecución contractual para el cumplimiento de obligaciones en el plazo oportuno	X	X

VI. PROPUESTA DE REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

6.1 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A. CAPACIDAD LEGAL

Requisitos:

El postor deberá ser un proveedor representante o partner autorizado por SAP, con la capacidad para la comercialización de los productos de software SAP y para comercializar y gestionar el soporte SAP Enterprise Support.

Acreditación:

Copia simple del documento del fabricante que acredite ser representante o partner autorizado por SAP, vigente al momento de la presentación de la oferta.

Advertencia

En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 2,500,000.00 (dos millones quinientos mil soles y 00/100 Soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes Servicios: Todo tipo de Licencias SAP y/o soporte SAP y/o mantenimiento SAP.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo de las bases** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

¹ El solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

² Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo de las bases**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad aquella que le hubieran transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo de las bases** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.