



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

ESPECIFICACIONES TECNICAS

ENTIDAD	EPS EMAQ S.A.
DEPENDENCIA	DIVISIÓN COMERCIAL
ACTIVIDAD	GESTIÓN COMERCIAL
REQUERIMIENTO	93-2024

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

"Adquisición e implementación de licencia de uso de software para la gestión comercial de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado Quillabamba - EPS EMAQ S.A."

2. ÁREA SOLICITANTE

División Comercial de la EPS EMAQ S.A.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La División Comercial de la EPS EMAQ S.A. tiene la necesidad de adquirir las licencias de uso de un software de gestión comercial basada en una plataforma tecnológica web, la cual permita automatizar los principales procesos comerciales de la EPS EMAQ S.A.



4. JUSTIFICACIÓN DE LA COMPRA

Actualmente la División Comercial de la EPS EMAQ S.A. cuenta con un software de gestión comercial instalado en un servidor virtual, que presenta demasiadas deficiencias y no cuenta con todas las funcionalidades que se requiere para procesar información según los lineamientos normativos exigidos por los entes reguladores y fiscalizadores. Es por ello que surge la necesidad de adquirir un nuevo sistema informático que no solo cubra todos los procesos comerciales, sino que además permita disponer de información confiable en forma oportuna para la toma de decisiones de la División Comercial.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Adquirir la licencia de uso de un software de gestión comercial con tecnología web, para optimizar los procesos comerciales y contribuir con la mejora de la prestación de los servicios de saneamiento a nuestra población usuaria.



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Disponer de un software que gestione todos los procesos comerciales para la toma de decisiones.
- ✓ Generar reportes estadísticos y gerenciales a partir de la información registrada en el sistema.
- ✓ Mantener un control de las facturaciones, recaudación y morosidad.
- ✓ Garantizar una facturación justa y real acorde a los lineamientos normativos.
- ✓ Consolidar información requerida por el ente regulador y demás instituciones fiscalizadoras.

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

6.1. ALCANCES

La presente contratación no solo contempla la adquisición de la licencia de uso de un software, sino también incluye la implementación y puesta en funcionamiento de dicho software, proceso que involucra las siguientes actividades:

- a. Identificación y análisis de los requerimientos técnicos mínimos que se requieren para la migración de la data del software comercial actualmente alojado en un servidor virtual, hacia el nuevo software, la misma que deberá ser coordinada previamente con los representantes de la División Comercial de la EPS EMAQ S.A. quien brindará las facilidades correspondiente de migración de la data comercial al proveedor del nuevo software.
- b. Migración de saldos de la información contenida en la base de datos comerciales actual, hacia la nueva base de datos garantizando la integridad de los datos de la EPS EMAQ S.A.
- c. Capacitación funcional en el uso del software a los operadores finales que disponga la entidad, de tal manera que se generen y ajusten las capacidades internas necesarias para la adecuada operación del sistema
- d. Ejecución de las pruebas de validación técnica y funcional del software que asegure su correcto funcionamiento en los ambientes de prueba y producción recursos que serán proporcionados por la EPS EMAQ S.A.
- e. Corrección de los errores que se detecten durante las pruebas a realizar.





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

- f. Acompañamiento, soporte y asistencia técnica adecuada durante un año posterior a la prueba de funcionamiento del nuevo software.

6.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El proceso de adquisición del software contemplará las siguientes etapas o fases:

Fase	Actividades
Inicio	<ul style="list-style-type: none">• Reunion de inicio entre los representantes de la EPS EMAQ S.A. y el Representante del proveedor.• Reunión de la mesa técnica entre funcionarios designados de la División Comercial de la EPS EMAQ S.A. y el representante técnico del proveedor.
Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del Plan de Trabajo y Cronograma del Proyecto.• Elaboración del Plan de Migración de Información de la data comercial de la EPS EMAQ S.A.
Ejecución	<ul style="list-style-type: none">• Acompañamiento y asistencia técnica al personal de la División Comercial de la EPS EMAQ S.A. para la preparación y puesta en marcha de la plataforma web requerida.• Migración de la información hacia la nueva Base de Datos.• Instalación y configuración del software en los ambientes solicitados por la Entidad en los ambientes de prueba y producción de acuerdo a los entregables definidos.• Presentación y entrega de los manuales de la licencias de uso del software comercial en una plataforma web por parte del proveedor.• Realización de todas las pruebas necesarias para garantizar la implementación de las funcionalidades del software comercial en una plataforma web.• Corrección de los errores e inconsistencias detectadas por los operadores finales de la División Comercial de la EPS EMAQ S.A.• Capacitación funcional a los operadores finales y que disponga la EPS EMAQ S.A.

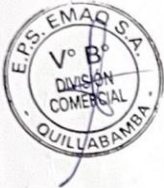




EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

Fase	Actividades
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones de seguimiento semanales de acuerdo al Plan de Trabajo elaborado entre los representantes de la EPS EMAQ y el proveedor.• Elaboración y presentación de informes de seguimiento y avances del proyecto según lo indicado en el cronograma de trabajo por parte del proveedor.
Cierre de la Adquisición del software comercial en una plataforma web.	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración y presentación de actas de pase a producción y de aceptación de la licencia de uso del software comercial en una plataforma web por parte del proveedor.• Elaboración y presentación del resumen de lecciones aprendidas durante la ejecución del servicio.• Acta de reunión de cierre del proyecto en el que se considera el tiempo de la licencia de uso, soporte y garantía del software.



6.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE COMERCIAL.

El software deberá contar como mínimo con los siguientes módulos y funciones:

I. MÓDULO DE CATASTRO O CLIENTES:

Este módulo deberá tener funciones de registro, modificación y actualización de toda la información catastral de nuestros clientes, por lo que minimamente deberá contemplar las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde tenga las opciones de registro de nuevos usuarios, modificación y actualización de la información catastral de los usuarios registrados, opción de registro de solicitudes de inspección.
- **Listados o reportes**, donde tenga las opciones para generar el padron general de usuarios, reporte de conexiones nuevas por rango de meses y fechas, reporte de modificaciones realizadas al padron general de usuarios, reporte de usuarios por estado tipo de servicio y categoría tarifaria, reporte de cuenta corriente de usuarios donde se verifique la facturación y cobranza y que permita generarlo por rango de fechas.



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

- **Catálogos**, donde se pueda crear todos los componentes y parametros de la información catastral de los usuarios como los **Datos del Usuario**: tipo de usuario, condición de usuario, actividades que desarrolla el usuario; **Datos de Inmuebles**, tipo de construcción, tipo de abastecimiento, tipo de almacenaje, tipo de servicio, tipo de material; **Datos de Conexión de Agua**: tipo de material de tubo, tipo de pavimento de la via, estado de conexión, tipo de tapa de caja de registro, tipo de caja de registro, diámetro de tubo de agua, tipo de corte, localización de caja de agua, coordenadas UTM de la conexión, tipo de vereda, tipo de estado caja de agua, tipo de fugas de agua; **Datos de conexión de desagüe**: tipo de material de tubo, tipo de desagüe, diámetro de tubo de desagüe, tipo de caja de desagüe, localización de caja de desagüe, tipo de estado de caja de desagüe; **Catálogo de sectores operacionales**: Zona alta, zona media, zona baja; **Calles**: tipo de calles, categoría, catálogo de calles; **Catálogo de manzanas**; **Medidores**: marcas de medidor, diámetro de medidores, estado de medidores, modelo de medidores, tipo de medidores, ubicación de llaves de medidor, capacidad de medidor, coordenadas UTM del medidor; **Estado servicio**: Activo, cortado, anulado, quebrado, etc **Zonas de abastecimiento**; horario de abastecimiento, catálogo de reservorios, catálogo de zonas de abastecimiento.



II. MÓDULO DE MEDICIÓN

Este módulo deberá tener funciones de aperturar, digitar, analizar y reportar las lecturas de medidores por rutas y sectores, por lo que minimamente deberá contemplar las siguientes opciones:

- ✓ **Operaciones**, donde tenga las opciones de apertura de lecturas para cada ciclo de facturación, cronograma de lecturas, digitación de lecturas, notificaciones de consumos atipicos, tarjeta de lecturas, rutas de lecturas, maestro de rutas, asignación de rutas de lecturas.
- **Listados o reportes** donde se genere la lista para toma de lecturas, critica de lecturas: por consumos excesivos, consumos negativos, consumos iguales, consumos de



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

conexiones cerradas, Histórico de lecturas por rangos de fechas.

- **Catálogos**, donde tenga opciones de creación de estados de lectura, estados de medidor, motivo de corte o retiro del medidor.
- **Aplicación de lecturas**, donde se reporte en tiempo real las lecturas de medidores mediante aplicativo móvil, para validarlas y sincronizarlas al módulo principal de digitación.

III. MÓDULO DE MICRO MEDICIÓN

Este módulo deberá tener funciones de registro y reporte de aspectos técnicos del parque de medidores, por lo que minimamente deberá contemplar las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde se registre la instalación de los medidores, retiro de medidores, contrastación de medidores, reinstalación de medidores y ocurrencias del parque de medidores.
- **Listados o reportes**, donde se genere el reporte de medidores nuevos instalados, reporte de medidores renovados por rango de fechas, reporte de medidores retirados, reporte de medidores contrastados, reporte de medidores reinstalados, reporte de ocurrencias de medidores por usuario.
- **Catálogos**, donde tenga las opciones de creación de banco de medidores, clase metrológica de medidores, tipo de medidores, tipo de movimiento, calibración, resultado de contrastación, tipo de ensayo de caudal, empresa contrastadora.

IV. MÓDULO SOLICITUD Y PRESUPUESTO

Este módulo deberá tener funciones de registro, actualización y reportes de las solicitudes de servicios colaterales de nuestros usuarios, por lo que minimamente deberá contener las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde tenga las opciones de registro de factibilidades de servicio, registro de solicitudes de servicios colaterales, confección de presupuestos de servicios colaterales, plantilla presupuestal, registro de expedientes y registro de contratos.





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

- **Listados o reportes**, donde se genere los reportes de contratos por rango de fechas, reporte de solicitudes de servicios colaterales por rango de fechas, reporte de presupuestos por rango de fechas y reporte de expedientes por rango de fechas.
- **Catálogos**, donde tenga las opciones de creación de unidades de medida, tipo de costos, tipo de terrenos, grupo de costos, tipo de presupuesto y requisitos de la solicitud de servicios colaterales.

V. MÓDULO FACTURACIÓN

Este módulo deberá tener minimamente las siguientes funciones:

- **Operaciones**, donde tenga las opciones de generar y anular créditos por todo tipo de conceptos, generar y anular fraccionamientos de deuda, emitir y anular notas de débito, emitir y anular notas de crédito, generar el calculo de facturación, generar la impresión de recibos, generar el envío de recibos facturados a correos electrónicos; asignar rutas de distribución de recibos y registrar ocurrencias de la facturación.
- **Listados o reportes**, donde se genere los reportes de facturación como son los importes facturados por tipo de concepto, tipo de tarifa de usuario, volúmenes facturados por concepto y tipo de usuario, registro de ventas de pensiones, registro de venta de servicios colaterales, reporte de saldos comerciales de cuentas por cobrar por rango de fechas, respote de la estructura tarifaria, reporte de operaciones con tercero DAOT, reporte de ocurrencias y críticas en la facturación.
- **Catálogos**, donde permita la creación de conceptos de facturación, tipos de conceptos, actividad de conceptos, categorías de tarifas, tarifas de los servicios de agua desagüe y cargo fijo, tarifas de los VMA, ciclos de facturación, tipo de ocurrencias en la facturación.



VI. MÓDULO CARTERA MOROSA

Este módulo deberá tener funciones de gestión y control de la cartera morosa, por lo que minimamente deberá tener las siguientes opciones:



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

- **Operaciones**, donde tenga las opciones de registro de ocurrencias en la gestión de la cartera morosa, generación de cartas a clientes por número de meses de deuda, registro del gestor de cobranza.
- **Listados o reportes**, donde se genere el reporte de usuarios morosos, reporte de visitas a usuarios morosos, reporte de usuarios morosos que pagaron la deuda, reporte de usuarios que fraccionaron su deuda, reporte de usuarios provisionados su deuda, reporte de usuarios castigados. su deuda.
- **Catálogos**, donde se pueda crear el tipo de ocurrencias en la gestión de cobranza de clientes morosos, crear gestores de cobranza, motivos de fraccionamiento de deuda.

VII. MÓDULO DE COBRANZA

Este módulo deberá tener funciones de gestión de la recaudación por lo que minimamente deberá tener las siguientes opciones:



- **Operaciones**, donde tenga las opciones de cancelación de recibos y servicios colaterales, generación de cargos adicionales, cancelación de CAR, pre cobranza, anulación de pagos, exportar asientos contables de cobranzas, cierre de cobranza.
- **Listados o reportes**, donde se genere reportes de cuadro de caja por agente de cobranza, reporte de cobranza en tiempo real, reporte de cobranzas procesadas o cerradas individual por car y consolidado, reporte de cobranza por categorías tarifarias, registro de ventas por servicios colaterales, reporte de cuentas por cobrar comerciales.
- **Catálogos**, donde permita la creación de formas de pago, tipo de deuda, asignación de cajas por usuarios, catálogo de categorías, asignación de conceptos, centros autorizados de recaudación, catálogo de bancos, tipo de cuentas, numero de cuentas por bancos, tipo de moneda de cobranza.

VIII. MÓDULO DE CIERRE Y REAPERTURA DE SERVICIOS

Este módulo deberá tener funciones de gestión y control del cierre y reapertura de servicios por deuda, por lo que minimamente debe tener las siguientes opciones:



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

- **Operaciones**, donde tenga las opciones de generación de la relación de usuarios con deuda por número de meses, por estado de servicios, por sectores y rutas, donde se pueda registrar el cambio de la condición de los usuarios por el cierre o reapertura de sus servicios.
- **Listados o reportes**, donde se genere el reporte de usuarios cortados por rango de fechas, reporte de usuarios reaperturados por rango de fechas.
- **Catálogos**, donde permita la creación de causales o motivos del cierre o reapertura de servicios.

IX. MÓDULO DE RECLAMOS PRESENCIALES

Este módulo debe tener funciones que permitan la gestión y control de los reclamos comerciales y operacionales recibidos de acuerdo al TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, por lo que minimamente deberá tener las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde se registre y genere las solicitudes y formatos de inspección, ingreso de reclamos, derivar reclamos, reunión de conciliación, resolución de reclamos, reconsideración de reclamos, apelación de reclamos, notificación de resoluciones de reclamos en primera instancia.
- **Listados o reportes**, donde se genere reporte estadísticos de reclamos, histórico de reclamos por usuario y tipología de reclamo.
- **Catálogos**, donde se pueda crear tipología de reclamos, modalidad de presentación de reclamos, estado de los reclamos, tipo de parentesco de los reclamantes.

X. MÓDULO SUNASS

Este módulo deberá tener funciones que permitan procesar y reportar la base de facturación mensual en formato Excel según la estructura establecida por la SUNASS.

XI. MÓDULO DE VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES (VMA)

Este módulo deberá tener funciones que permitan la gestión y control de los Usuarios No Domésticos cuyas descargas de aguas residuales sobrepasan los parámetros de la normativa del Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

residuales no domesticas en el sistema de alcantarillado sanitario, por lo tanto deberá contener minimamente las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde se registre los Usuarios No Domesticos que son y serán monitoreados, se registre los resultados de las pruebas inopinadas.
- **Listados o reportes**, donde se genere el padron de Usuarios No Domesticos, reporte de usuarios monitoreados con prueba inopinada, reporte de usuarios que sobrepasan o no los parámetros de los VMA, Reporte de usuarios que levantaron las observaciones, reporte de usuarios en reclamo.
- **Catálogos**, donde se pueda crear el tipo de actividades que desarrollan los UND, los tipos y nombres de los laboratorios acreditados, los parámetros de los VMA,

XII. MÓDULO DE APLICATIVOS MÓVILES

Este módulo deberá tener funciones de interacción de los aplicativos móviles de lectura de medidores en tiempo real, por lo que minimamente deberá tener las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde tenga opciones para asignar las lecturas por sectores y rutas a los ejecutores.
- **Catalogo**, donde se pueda crear a los ejecutores de lectura de medidores.

XIII. MÓDULO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Este módulo debe tener todas las funciones de gestión y control de las variables e indicadores de gestión comercial según el Sistema de Captura y Transferencia de Datos (SICAP) para la toma de decisiones, por lo tanto minimamente deberá tener las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde se pueda visualizar los indicadores de gestión
- **Listados**, donde se genere el reporte de los siguientes indicadores:
 - a. Reporte Reclamos por tipología
 - b. Reporte Volumen Facturado.
 - c. Importe facturado
 - ✓ Agua, alcantarillado y cargo fijo
 - ✓ Reporte importe de usuarios
 - ✓ Reporte importe por concepto





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

- d. Importe cobrado
 - ✓ Reporte Importe cobrado por Agua, Alcantarillado y Cargo Fijo.
 - e. Número total de conexiones facturadas por tipo de servicio
 - f. Número total de conexiones por tipo de servicio
 - g. Número total por conexiones por estado de servicio
 - h. Número total de unidades de uso por tipo de servicio
 - i. Número total de unidades de uso por estado servicio
 - j. Número total de medidores
- **Catálogos**, donde se pueda crear el catálogo de indicadores de gestión comercial, catálogo de variables, asignación de valores a variables

XIV. MÓDULO DE BANCOS

Este módulo deberá gestionar los procesos de integración con instituciones financieras con los que se mantiene convenios de recaudación por lo que minimamente deberá tener las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde se importe y exporte archivos de información según la estructura y tipología establecida en los convenios de recaudación con las entidades financieras.
- **Catálogos**, donde permita la creación de bancos.

XV. MÓDULO DE FACTURACIÓN ELECTRONICA (SUNAT)

Este módulo deberá gestionar la emisión de los recibos y demás comprobantes electrónicos para su comunicación a la SUNAT, por lo que minimamente deberá tener las siguientes funciones:

- **Operaciones**, donde se genere la emisión electrónica de todos los comprobantes de pago y se envíe al Operador de Servicios Electrónicos (OSE) para que sea remitida a la SUNAT.
- **Listados o reportes**, donde se genere los reportes de resumen diario de comprobantes electrónicos enviados a SUNAT, resumen diario de bajas y comunicaciones de bajas de comprobantes electrónicos, reporte de notas de crédito.





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

XVI. MÓDULO DE RECLAMOS ONLINE

Este módulo deberá gestionar y controlar los reclamos recibidos en línea desde nuestra plataforma web, por lo que minimamente deberá tener las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde permita recibir y visualizar los reclamos virtuales y el número de ticket de atención generado, asimismo nos permita atender y responder el reclamo al correo electrónico de los usuarios reclamantes.
- **Listados o reportes**, donde se genere los reportes de reclamos recibidos por tipología.
- **Catálogos**, donde nos permita crear el tipo de paretesco del reclamante con el titular de la conexión.

XVII. MÓDULO DE CONFIGURACIÓN

Este módulo debe gestionar la información relacionada a la empresa por lo que minimamente deberá contener las siguientes funciones:

- **Operaciones**, donde se registrara datos generales de la EPS EMAQ S.A. datos de las zonales y localidades donde se prestan los servicios de saneamiento, datos de los servicios que presta la empresa, así como la bitácora de usuarios.
- **Utilitarios**, donde se puedan generar y restaurar los Backup.
- **Catálogos**, donde se pueda crear, visualizar y modificar el tipo y número de correlativos de documentos, comprobantes y reportes generales, asimismo donde se pueda crear las áreas o dependencias de la División Comercial, así como el catálogo de inspectores.

XVIII. MÓDULO DE SEGURIDAD

Este módulo debe administrar los accesos de operadores al software comercial, por lo que deberá contener minimamente las siguientes opciones:

- **Operaciones**, donde se asigne las condiciones y restricciones de operación, perfiles y módulos de acceso a los operadores del sistema.
- **Catálogos**, donde se pueda crear usuarios u operadores del sistema, crear módulos y perfiles de sistema, crear cargos de los operadores.





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

IMPORTANTE: La denominación de los módulos es referencial por lo que no limita a que puedan tener otra denominación, siempre y cuando cumplan con las funciones mínimas y el objetivo descrito en cada uno de ellos. Así mismo la cantidad de módulos descritos tampoco restringe que se puedan ofertar más módulos con mejoras tecnológicas.

6.4. PLAN DE TRABAJO

El Contratista en un plazo de diez (10) días calendarios, como máximo, a la firma del contrato deberá presentar a la EPS EMAQ S.A. un plan de trabajo cuyo contenido mínimo comprenderá la siguiente información:

- ✓ Cronograma de actividades.
- ✓ Metas y objetivos a alcanzar.
- ✓ Responsable de la actividad.
- ✓ Recursos humanos y financieros.
- ✓ Riesgos advertidos.

6.5. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

1.7.1 Personal

El Proveedor deberá considerar todo el personal requerido para la elaboración del estudio y diseño del software según las necesidades de la entidad, tiene la obligación de brindar a su personal un fotocheck de identificación señalando que es un colaborador del Contratista.

6.6. PRESTACIONES ADICIONALES A LA CONTRATACIÓN

6.6.1 Capacitación.

El Proveedor deberá capacitar al personal de la División Comercial en el manejo completo y resolver todas las consultas y dudas que estos tuvieran acerca del nuevo software de gestión comercial.

La capacitación estará dirigida a las personas involucradas en el manejo del nuevo software por el período de 80 horas, la capacitación deberá ser presencial y posterior a ella de manera virtual si así lo requieran los operadores del software.

6.7 REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y SU EQUIPO TECNICO

6.7.1 Requisitos del Proveedor.

Persona natural o jurídica nacional o extranjera inscrita en el Registro Nacional de Proveedores, con solvencia técnica y económica, que





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

acredite propiedad intelectual del software ofertado y que cuente con experiencia en la implementación de software comercial enfocados a los servicios de saneamiento. Debe acreditar con constancia de no estar inhabilitado para contratar con el estado.

6.7.2 Requisitos del equipo técnico.

Personas naturales con experiencia en trabajos relacionados con la implementación de software en entidades públicas o privadas. Deberán acreditar su experiencia con contratos y/o certificados de trabajo y/o constancias de cursos, diplomados o postgrados.

La EPS EMAQ S.A. se reserva el derecho de verificar la veracidad de toda la documentación presentada.

6.8 LUGAR DE IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE

6.8.1 Lugar.

La implementación del nuevo software se realizará en las oficinas de la División Comercial (Facturación, Recaudación, Atención al cliente, Catastro e Inspecciones) de la EPS EMAQ S.A. sito en Av. Nicanor Larrea N° 337, Quillabamba, Santa Ana, La Convención, Cusco.



6.9 PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE

La implementación del nuevo software tendrá un plazo máximo de 4 meses (120 días) contados a partir de la firma del contrato, el mismo que estará integrado por 6 entregables que el proveedor deberá hacer entrega por mesa de partes de la EPS EMAQ S.A., en formato físico y digital, de acuerdo al siguiente detalle:

PRIMER ENTREGABLE (10 días calendarios a la firma del contrato)

- Entrega de licencias de uso del software del sistema comercial en una plataforma web por parte del proveedor.
- Plan de Trabajo y cronograma de capacitación, por el plazo de implementación del nuevo software.

SEGUNDO ENTREGABLE (40 días calendarios a la firma del contrato)

- Acta de habilitación del servidor de pruebas (ambiente de pruebas) habilitado por la EPS EMAQ S.A. Con servicio de internet y configuración del sistema comercial existente y accesos.



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

- Acta de habilitación del servidor virtual por parte del proveedor con servicio de internet y configuración del nuevo software comercial.
- Acta de instalación de la base de datos y configuración del sistema informático comercial en los servidores de la EPS y/o VPS del proveedor.

TERCER ENTREGABLE (80 días calendarios a la firma del contrato)

- Ejecución del Plan de Capacitación a usuarios u operadores finales y personal de la División Comercial de la EPS EMAQ S.A.
- Acta de Capacitación a usuarios u operadores finales (debe incluir la lista de asistencia debidamente firmadas por el personal capacitado).
- Acta de migración de la data comercial de la EPS EMAQ S.A. al nuevo sistema comercial proporcionado por el proveedor.
- Material utilizado en la capacitación.

CUARTO ENTREGABLE (100 días calendarios a la firma del contrato)

- Acta de manual del usuario final del software comercial por parte del proveedor.
- Manual técnico y manual de instalación del sistema por parte del proveedor.
- Acta de entrega del código fuente del sistema y copia de la base de datos por parte del proveedor.
- Entrega del certificado de registro de programas de ordenador de software otorgada por INDECOPI por parte del proveedor que autoriza las licencias de uso en la EPS.

QUINTO ENTREGABLE (110 días calendarios a la firma del contrato)

- Acta de pase del software del sistema comercial al ambiente de prueba de la EPS EMAQ S.A.
- Acta de migración de la última facturación en el sistema actual de la EPS al servidor de la EPS EMAQ S.A. y/o VPS del proveedor.





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

SEXTO ENTREGABLE (120 días calendarios a la firma del contrato)

- Acta de pase a producción final del software del sistema comercial al servidor de la EPS EMAQ S.A. y/o VPS del proveedor.
- Acta de los saldos migrados de la EPS EMAQ S.A.
- Acta de acompañamiento pos implementación del software del sistema comercial en la EPS EMAQ S.A. por 30 días hábiles.
- Acta de Cierre del proceso de adquisición del software comercial en plataforma web para la gestión comercial en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS EMAQ S.A.

Consideraciones para la presentación de los Entregables

- El proveedor necesariamente deberá presentar 02 copias de cada uno de los Entregables solicitados en formato impreso (original y copia) y en 02 copias en formato digital (CD/DVD).
- Los documentos digitales deberán estar bajo los formatos como procesador de textos Microsoft Word (.docx) o hoja de cálculo Microsoft Excel (.xlsx) o Adobe Acrobat Reader (.pdf).
- Todos los documentos deben estar debidamente visados, sellados y firmados por el proveedor.
- Todo entregable (técnico y funcional) deberá estar claramente tipificado en el idioma español – Perú.



6.10 OTRAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El Proveedor se obliga a cumplir con el objeto materia de la presente contratación, con estricta sujeción a las bases y las condiciones generales de su propuesta técnica - económica, que formará parte integrante del Contrato, así como a los términos y condiciones de éste.

Así mismo se compromete a:

- ✓ Asumir las sanciones impuestas por incumplimiento de las disposiciones, según lo estipulado en la tabla de penalidades y multas contenidas en las Bases, si perjuicio que la EPS EMAQ S.A. elija la resolución contractual en caso de incumplimiento de cualquiera de las disposiciones en forma conjunta o individual.
- ✓ Cumplir con el cronograma de trabajo establecido.
- ✓ Celebrar, cuando así lo solicite la EPS EMAQ, reuniones de coordinación, con participación de los responsables de las partes.



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

6.11 ADELANTOS

Los pagos se realizarán de manera proporcional de acuerdo al porcentaje descrito en el ítem de ENTREGABLES.

6.12 SUBCONTRATACIÓN

No corresponde.

6.13 CONFIDENCIALIDAD

Por la característica de la contratación, el manejo de información correspondiente a los clientes deberá mantenerse en reserva absoluta, quedando prohibido revelar dicha información.

La obligación a que se sujeta el Proveedor está relacionada a la información que se registren en el software de gestión comercial y de aquellas que se generen durante el proceso.

El Proveedor deberá guardar reserva sobre las instalaciones internas de la EPS EMAQ S.A. y los activos que pueda tener a disposición durante la ejecución de los trabajos de implementación del nuevo Software.

6.14 PROPIEDAD INTELECTUAL

Los formatos, código fuente, modelo de base de datos con su estructura, manuales y cualquier otro documento generado por el Proveedor serán de propiedad intelectual de éste, correspondiendo el derecho de propiedad, derecho de autor y otros derechos de cualquier naturaleza sobre el material producido bajo las estipulaciones de la presente contratación.

El uso de estos materiales por parte de la EPS EMAQ será expresamente autorizado por el Proveedor.

6.15 FORMA DE PAGO

El pago se efectuará de la siguiente manera:

- ✓ 10% a la presentación del primer entregable.
- ✓ 25% a la presentación del segundo entregable
- ✓ 25% a la presentación del tercer entregable
- ✓ 20% a la presentación del cuarto entregable
- ✓ 10% a la presentación del quinto entregable
- ✓ 10% a la presentación del sexto entregable





EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

6.16 PENALIDADES

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la atención del bien requerido y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con los Artículos 162° y 164° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, respectivamente.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de su penalidad, la EPS EMAQ podrá resolver el contrato por incumplimiento de acuerdo a lo establecido en el artículo 164° del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

6.17 RESPONSABILIDADES POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la contratación por parte de la EPS EMAQ no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos. El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

6.18 NORMATIVA ESPECÍFICA

- ✓ Texto Unico Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- ✓ Texto Unico Ordenado del Reglamento General de Reclamos de usuarios de servicios de saneamiento y sus modificatorias.



7 CLÁUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

El Contratista declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de un apersona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el Contratista 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, participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



EPS EMAQ S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUILLABAMBA

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

5
E.P.S. EMAQ S.A.

Francisco Alvarez
D.N.I. N° 60860849
JEFE DIVISION COMERCIAL