

## TERMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO MULTIFUNCIONAL (IMPRESORA, FOTOCOPIADORA EN B/N) PARA EL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN, PROMOCION Y VENTAS Y POST VENTA DE LA GERENCIA DE ATENCION AL CLIENTE DE SEDAPAR S. A.”

### 2. FINALIDAD PÚBLICA.

Asegurar la disponibilidad oportuna de documentación administrativa técnica y operativa de las áreas comerciales de la empresa para el desarrollo eficiente de sus funciones institucionales, contribuyendo al orden, respaldo documental y adecuada gestión de los procedimientos internos de la entidad.

### 3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.

SEDAPAR, requiere contratar un proveedor para que brinde un servicio especializado de impresión de documentación administrativa técnica y operativa para las áreas comerciales de la Gerencia de Servicio al Cliente

El servicio que SEDAPAR requiere debe de asegurar y garantizar la continuidad operativa con un 98% de disponibilidad mensual de los equipos, medido por reportes técnicos. El desarrollo de procesos con respecto a la emisión de recibos de cobranza que permita una buena impresión, asegurando y optimizando los ingresos de recaudación.

### 4. ACTIVIDAD DEL POI

Departamento de Comercialización

OEI0 0012900093

Incremento de la Recaudación Anual

Departamento de Promoción y Ventas

AOI50012900092

Gestión Promoción y Ventas

Departamento de Post Venta

AOI50012900094

Gestión de Post Venta

### 5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (BIENES) O TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIOS)

#### 5.1 CODIGO CUBSO

Nro.	ÍTEM		Tipo de ítem
	CÓDIGO	TÍTULO	
3475	8111240100232693	SERVICIO DE ALQUILER DE IMPRESORAS	2-SERVICIOS

#### 5.2 ÁREAS QUE REQUIEREN EL SERVICIO

Item	Área Usuaria	Centro de Costos
01	Dpto. Comercialización – Micromedición	0490
02	Dpto. Promoción y Ventas	0487

<b>03</b>	Dpto. Post Venta	0500
-----------	------------------	------

El servicio por contratar será bajo la modalidad de **Renta – Outsourcing** proceso por el cual SEDAPAR S.A. subcontratará servicios complementarios mediante terceros donde el servicio incluye:

- Equipamiento de hardware: Equipos Multifuncional Laser monocromático y color, nuevos de primer uso.
- Tóner, consumibles, partes y repuestos a todo costo
- Servicio Técnico Integral
- Instalación y Asesoramiento
- Mantenimiento preventivo y correctivo

Todo ello incluido en el precio unitario por impresión.

### ITEM 01

#### MICROMEDICIÓN

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL EQUIPO MULTIFUNCIONAL:

Un (01) Equipo Multifuncional para la Oficina de Micromedición, Departamento de Comercialización, centro de costos 0490.

Sistema de impresión de alto rendimiento

<b>Equipos Multifuncional</b>	<b>Descripción</b>
Tecnología de Fotocopiado e impresión	Laser monocromático y color.
Resolución	1200 x 1200 ppp o superior.
Velocidad	40 ppm páginas por minuto (A4) o superior.
Memoria RAM standard	2 GB o superior.
Ciclo de trabajo	20,000 impresiones mensuales y/o copias en B/N y Color, en hoja A4.
Procesador	800 MHz o superior
Conectividad	Ethernet 10/100/1000 Base- TX, USB 2.0 como mínimo
Bandejas	1. Capacidad de carga mínima de 500 hojas en todos los Dispositivos 2. Bandeja de entrada adicional para 550 hojas
Software de administración	Incluido (Windows /7/8/8.1/10/11)
Certificaciones	ENERGY STAR
<b>SOPORTE SNMP</b>	SI
Manejo de papel	A4, A5, A6, JISB5, Oficio, Ejecutivo, sobres
Calidad de papel	Bond, reciclado.
Manejo de formularios	Impresión de formularios electrónicos publicados en la intranet en format PDF
Consola	Pantalla touch screen
Funciones	Impresora, Fotocopiadora y scanner
Seguridad	Soporte LDAP

Velocidad de escaneo	Simplex 80ipm o superior, dúplex 160ipm o superior.
Resolución de escaneo	600ppp a más.
Protocolos de Red	TCP/IP (IPV4/IPV6), SMB,IPP,SNMP,HTTP
Impresión duplex	Automático
<b>DISCO DURO</b>	250 GB o superior
<b>NOTA IMPORTANTE</b>	El equipo multifuncional de alto rendimiento sólo será aceptado luego de pruebas de compatibilidad con sistemas de SEDAPAR S. A.

**REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE DE IMPRESIÓN DE DATOS VARIABLES:**

- Herramienta de diseño e impresión de formularios.
- Editor Visual para el diseño de formularios.
- Diseño de elementos gráficos como líneas, cuadros, sombreados, logotipos.
- Uso con cualquier marca de impresora.
- Permite salida de correo electrónico.
- Compatibilidad 100 % con Sistema Operativo Windows 8, 8.1 32/64 bits, Windows 10 32/64 bits, Windows 11 32/64 bits.

Se aclara que el software que SEDAPAR requiere debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas, la entidad tiene el software de data variable el cual debe interactuar con el software del equipo multifuncional del proveedor.

**ITEM 02**

**DPTO. PROMOCIÓN y VENTAS**

**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL EQUIPO MULTIFUNCIONAL:**

Un (01) Equipo Multifuncional Equipo Multifuncional para el Departamento de Promoción y Ventas, centro de costos 0487.

Sistema de impresión de alto rendimiento

<b>Equipos Multifuncional</b>	<b>Descripción</b>
Tecnología de Fotocopiado e impresión	Laser monocromático y color.
Resolución	1200 x 1200 ppp o superior.
Velocidad	40 ppm páginas por minuto (A4) o superior.
Memoria RAM standard	2 GB o superior.
Ciclo de trabajo	10,000 impresiones mensuales y/o copias en B/N y Color, en hoja A4.
Procesador	800 MHz o superior
Conectividad	Ethernet 10/100/1000 Base- TX, USB 2.0 como mínimo
Bandejas	1. Capacidad de carga mínima de 500 hojas en todos los Dispositivos. 2. Bandeja de entrada adicional para 550 hojas.
Software de administración	Incluido (Windows /7/8/8.1/10/11)

Certificaciones	ENERGY STAR
<b>SOPORTE SNMP</b>	SI
Manejo de papel	A4, A5, A6, JISB5, Oficio, Ejecutivo, sobres
Calidad de papel	Bond, reciclado.
Manejo de formularios	Impresión de formularios electrónicos publicados en la intranet en format PDF
Consola	Pantalla touch screen
Funciones	Impresora, Fotocopiadora y scanner
Seguridad	Soporte LDAP
Velocidad de escaneo	Simplex 80ipm o superior, dúplex 160ipm o superior.
Resolución de escaneo	600ppp a más.
Protocolos de Red	TCP/IP (IPV4/IPV6), SMB,IPP,SNMP,HTTP
Impresión duplex	Automático
<b>DISCO DURO</b>	250 GB o superior
NOTA IMPORTANTE	El equipo multifuncional de alto rendimiento sólo será aceptado luego de pruebas de compatibilidad con sistemas de SEDAPAR S. A.

#### **REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE DE IMPRESIÓN DE DATOS VARIABLES:**

- Herramienta de diseño e impresión de formularios.
- Editor Visual para el diseño de formularios.
- Diseño de elementos gráficos como líneas, cuadros, sombreados, logotipos.
- Uso con cualquier marca de impresora.
- Permite salida de correo electrónico.
- Compatibilidad 100 % con Sistema Operativo Windows 8, 8.1 32/64 bits, Windows 10 32/64 bits, Windows 11 32/64 bits.

Se aclara que el software que SEDAPAR requiere debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas, la entidad tiene el software de data variable el cual debe interactuar con el software del equipo multifuncional del proveedor.

#### **ITEM 3**

#### **DPTO. POST VENTA**

#### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL EQUIPO MULTIFUNCIONAL:**

Un (01) Equipo Multifuncional para el Departamento de Post Venta, centro de costos 0500.

Sistema de impresión de alto rendimiento

<b>Equipos Multifuncional</b>	<b>Descripción</b>
Tecnología de Fotocopiado e impresión	Laser monocromático y color.
Resolución	1800 x 600ppp, 1200 x 1200 ppp.
Velocidad	45 ppm páginas por minuto (A3) o superior.
Memoria RAM standard	2 GB o superior.

Ciclo de trabajo	45,000 impresiones mensuales y/o copias en B/N y Color, en hoja A4, A3.
Procesador	01 GHz o superior
Conectividad	Ethernet 10/100/1000 Base- TX, USB 2.0 como mínimo
Bandejas de entrada alta capacidad	Capacidad de carga mínima de 500 hojas en todos los Dispositivos
Software de administración	Incluido (Windows /7/8/8.1/10/11)
Certificaciones	ENERGY STAR
<b>SOPORTE SNMP</b>	SI
Manejo de papel	A-3, A4, A5, A6, JISB5, Oficio, Ejecutivo, sobres
Calidad de papel	Bond, reciclado.
Manejo de formularios	Impresión de formularios electrónicos publicados en la intranet en formato PDF
Consola	Pantalla touch screen
Funciones	Impresora, Fotocopiadora y scanner
Seguridad	Soporte LDAP
Velocidad de escaneo	Simplex 80ipm o superior, dúplex 160ipm o superior.
Resolución de escaneo	600ppp a más.
Protocolos de Red	TCP/IP (IPV4/IPV6), SMB,IPP,SNMP,HTTP <b>OPCIONAL NETBUI – LDP</b>
Impresión duplex	Automático
<b>DISCO DURO</b>	250 GB o superior
<b>NOTA IMPORTANTE</b>	El equipo multifuncional de alto rendimiento sólo será aceptado luego de pruebas de compatibilidad con sistemas de SEDAPAR S. A.

#### **REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE DE IMPRESIÓN DE DATOS VARIABLES:**

- Herramienta de diseño e impresión de formularios.
- Editor Visual para el diseño de formularios.
- Diseño de elementos gráficos como líneas, cuadros, sombreados, logotipos.
- Uso con cualquier marca de impresora.
- Permite salida de correo electrónico.
- Compatibilidad 100 % con Sistema Operativo Windows 8, 8.1 32/64 bits, Windows 10 32/64 bits, Windows 11 32/64 bits.

Se aclara que el software que SEDAPAR requiere debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas, la entidad tiene el software de data variable el cual debe interactuar con el software del equipo multifuncional del proveedor.

#### **5.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

- a) SEDAPAR cuenta con servidores **Windows**, desde donde se realizan las impresiones, el proveedor del servicio deberá contemplar que SEDAPAR no hará ninguna modificación en sus programas ni equipos para la impresión correspondiente. Cualquier cambio será de exclusiva responsabilidad del proveedor.

- b) Los equipos deberán tener software del propietario para su administración, remota. (de la misma marca que el fabricante.)
- c) La empresa prestadora del servicio deberá proveer:
  - Equipos nuevos de última tecnología con una antigüedad de 03 años, a la firma del contrato.
  - Los equipos ofertados deberán soportar las condiciones habituales de temperaturas, humedad, alturas, alimentación eléctrica, entre otros, en función a localidad y condiciones a las que operarán en la Sede Arequipa de SEDAPAR S.A.
  - Suministros, kits de mantenimiento y repuestos originales.
  - Staff de técnicos especializados para cubrir los requerimientos e incidencias garantizando la continuidad del servicio.
- d) Deberá incluirse un software que permita el manejo de datos fijos y variables, que permita la presentación e impresión de gráficos en los recibos, creación de formatos, impresión de publicidad, procedentes desde bases de datos externas, etc.
- e) El plan de implementación será acordado por ambas partes y se presentará de manera paralela a la instalación de los equipos.
- f) El proveedor del servicio presentará en el plan de implementación, los pasos a seguir en caso de contingencias (al inicio de la ejecución de la prestación).

#### 5.4 CONDICIONES DEL SERVICIO

- De malograrse la Impresora, en un máximo de **dos (2) horas** debe ser reparada. La comunicación de la avería será comunicada mediante correo electrónico, o vía telefónica
- De no ser reparada en dicho período, debe ser reemplazada por otra impresora que funcione con las mismas características o superiores del equipo, en un máximo de 24 horas, considerando el retraso de actividades y el perjuicio económico que podría acarrear esta demora de no cumplir con el plazo indicado se aplicara la penalidad establecida.
- De no ser atendido en los tiempos establecidos se aplicarán las penalidades establecidas para cada caso.

#### 5.5 DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO OUTSOURCING

Área Usuaria	EQUIPOS REQUERIDOS	VOLUMEN PROMEDIO MENSUAL DE IMPRESIONES	VOLUMEN PROMEDIO POR TRES MESES
Dpto. Comercialización	01	20,000	60,000
Dpto. Promoción y Ventas	01	10,000	30,000
Dpto. Post Venta	01	50,000	150,000

## **6. PRESTACIONES ACCESORIAS PARA BIENES O SERVICIOS**

- El plan de capacitación se realizará dentro del plan de implementación y tendrá una duración de dos (02) horas.
- El plan de mantenimiento preventivo igualmente será entregado dentro del plan de implementación.

## **7. MODALIDAD DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS**

Precios Unitarios

## **8. REQUISITOS DE CALIFICACION**

- Cuenta con ficha RNP
- Cuenta con RUC activo y habido
- Dos (2) facturaciones de servicios iguales (documentos a presentar ordenes de servicios, contratos, o facturas)

## **9. PLAZO DE ENTREGA Y EJECUCION**

El plazo de entrega, instalación y puesta en operación de los equipos objeto del servicio se iniciará a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, en las unidades orgánicas señaladas en el numeral 5.2 El tiempo de instalación será de 05 días hábiles.

El servicio tendrá un plazo de vigencia de noventa (90) días calendarios contados a partir del día siguiente de culminada la instalación de los equipos de impresión en los distintos ambientes de SEDAPAR S.A. o hasta que las cantidades contratadas se agoten, lo que ocurra primero.

El inicio del plazo contractual se acreditará mediante el Acta de Instalación, en la cual se consignará la numeración inicial de cada contador. El acta de instalación será suscrita por el contratista y por los responsables de las unidades orgánicas que constituyen las áreas usuarias del servicio y el departamento de TIC.

## **10. LUGAR DE ENTREGA (BIENES) O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SERVICIOS)**

El equipo deberá ser entregado en Arequipa en la plataforma de atención al cliente de la Gerencia de Servicio al Cliente de SEDAPAR, sito en Av. Virgen del Pilar 1701, Cercado de Arequipa.

## **11. SISTEMA DE ENTREGA PARA BIENES Y SERVICIOS**

No aplica

## **12. FORMA DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS**

El pago se realizará de forma mensual, durante la duración del contrato, previa presentación de la liquidación correspondiente al número de impresiones y/o fotocopias ejecutadas durante el mes, y dentro de los plazos destinados para dicho tipo de servicio, el postor emitirá facturas mensuales durante el periodo del contrato por los montos mensuales que resulten de las liquidaciones de cada equipo.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

### **13. CONFORMIDAD**

La conformidad para el pago será dada por las áreas usuarias de SEDAPAR S.A., según corresponda: Departamento de Promoción y Ventas, Departamento de Postventa y Oficina de Micromedición (Gerencia de Servicios al Cliente).

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibida la factura. *La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.*

### **14. CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL**

El CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio de outsourcing de impresión cumpliendo criterios de sostenibilidad y protección ambiental, debiendo:

1. Utilizar equipos y consumibles eficientes y de bajo impacto ambiental.
2. Configurar los equipos en modo ecológico, fomentando el ahorro de papel, energía y tóner.
3. Gestionar adecuadamente los residuos generados (cartuchos, tóners y asociados), asegurando su recolección y disposición final a través de operadores autorizados.
4. Cumplir la normativa ambiental vigente y permitir a la EPS realizar verificaciones sobre su cumplimiento.
5. Presentar un reporte semestral sobre uso de consumibles, manejo de residuos y acciones de mejora ambiental.

### **15. GARANTÍA COMERCIAL (SOLO EN EL CASO DE BIENES)**

No aplica

### **16. 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 el artículo 144 de su Reglamento.

### **17. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

El contratista será responsable de asegurar la operatividad total de los equipos instalados, incluyendo su mantenimiento preventivo y correctivo, suministro de insumos, disponibilidad del personal técnico, y cumplimiento de los niveles de servicio acordados. Asimismo, será responsable por los daños ocasionados a la entidad por interrupciones atribuibles a su negligencia, incluyendo incumplimiento de los tiempos de respuesta y reemplazo.

## **18. PENALIDADES**

### **18.1 PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN**

Artículo 120 del Reglamento

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula: Penalidad diaria = 0.10 x monto

$F \times \text{plazo en días}$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios:  $F = 0.40$ .

Para obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días:  $F = 0.40$
- b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días:  $F = 0.25$
- c) Para plazos mayores a ciento veinte días:  $F = 0.15$

Para consultorías de obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días:  $F = 0.40$
- b) Para plazos mayores a sesenta días:  $F = 0.25$

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.

En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

### **OTRAS PENALIDADES**

Además de las penalidades establecidas en la ley de Contrataciones y su reglamento, para el presente servicio se deberá de considerar las siguientes penalidades:

OTRAS PENALIDADES		
Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
<p><b>DEMORA EN REEMPLAZO DE EQUIPOS</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p>Ante una falla de funcionamiento presentado por el equipo de impresión, que no pueda ser reparada en el plazo establecido (2 horas), se levantará un acta de atención y requerimiento de reemplazo de equipo, posteriormente se debe de reemplazar el equipo de impresión, dentro de las próximas 24 horas de suscrito el acta con el área usuaria. Superado este plazo sin respuesta alguna se aplicará la penalidad.</p> <p>La penalidad es por ocurrencia y será aplicada por cada día de retraso</p>	<p>El 2% de la UIT por día de retraso.</p>	<p>Informe de la supervisión a cargo o de la Oficina de Emisiones dirigido al Dpto. de Comercialización.</p>
<p><b>DEMORA EN RESPUESTA A REQUERIMIENTO DE SOPORTE TECNICO</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p>El plazo para la respuesta a un requerimiento de soporte técnico e insumos es de dos horas, luego de efectuado el requerimiento mediante llamada telefónica, mensaje digital, vía telefónica o correo electrónico por el Técnico de Emisiones, plazo en el que se deberá contar con la asistencia de un técnico especialista que atienda las incidencias operativas de los equipos asignados, de no obtener la asistencia del técnico especialista en el plazo indicado, se aplicará la penalidad establecida.</p> <p>La penalidad es por ocurrencia, y será aplicada por cada hora de retraso.</p>	<p>El 1% de la UIT por hora de retraso.</p>	<p>Informe de la supervisión a cargo del Área Usuaria de la Gerencia de Servicio Al Cliente.</p>

#### 19. ADELANTOS

No aplica.

#### 20. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA BIENES Y SERVICIOS

No aplica

#### 21. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, 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 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 contratación<sup>1</sup> 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 inconducta 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 contrato<sup>2</sup>. 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 Marco<sup>3</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>4</sup>.

## **22. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

La solución de controversias será a través Centro de Conciliación designado por las partes.

## **23. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO**

Se aplicará el Artículo 122 del Sub Capítulo III Incumplimiento del contrato del Capítulo V Disposiciones generales de ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento de la Ley General de Contratación Públicas

## **24. GESTIÓN DE RIESGOS**

---

<sup>1</sup> Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>2</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>3</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

<sup>4</sup> Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Conforme al artículo 128 del Reglamento, la no contratación oportuna del servicio podría generar un riesgo de desabastecimiento en los Departamentos que conforman la Gerencia de Servicios al Cliente, ya que conllevaría la paralización de la impresión de recibos y otros documentos esenciales.

Esta interrupción afectaría directamente los procesos comerciales, impidiendo la entrega oportuna de dichos documentos a los usuarios, lo que podría generar una disminución en la recaudación diaria, así como reclamos por parte de los usuarios, impactando negativamente en la liquidez y estabilidad económica de la empresa.

*EN CASO NO SE GENERE NINGÚN RIESGO SE DEBERÁ COLOCAR ELLO EN EL REQUERIMIENTO*