



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO – SATT
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

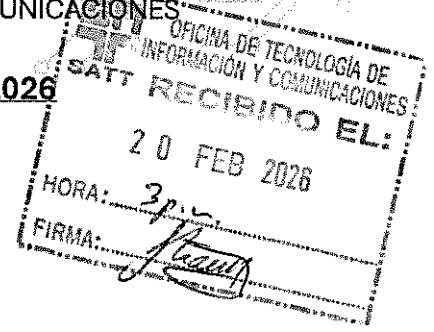
INFORME SOP/OTI/SATT N. ° 012 – 2026

A : Ing. Chávez Llamoga, Percy Edward.
Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones.

DE : Tec. Villena Salinas, Miguel Angel.
Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones.

ASUNTO : Requerimiento de mantenimiento para impresora.

FECHA : viernes, 20 de febrero de 2026.



Mediante el presente tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente; y a la vez, informarle que, luego de una inspección realizada en la impresora de marca HP perteneciente a la Oficina de Asuntos legales, se pudo constatar al momento de digitalizar documentos físicos (scanner) se produce un atasco de papel lo cual imposibilita el funcionamiento de escaneo de dicha impresora, motivo por el cual se requiere un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo para así evitar cualquier inconveniente mayor y garantizar la operatividad de esta misma y la exigencia requerida por el área usuaria para sus labores diarias.

Se adjunta términos de referencia.

Es todo cuanto puedo informar a usted para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,


Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones.
Oficina de Soporte Técnico.
Villena Salinas, M. Angel.

CC
Archivo
Oficina de Soporte Técnico

Anexo N°02 – Términos de Referencia

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones
Actividad del POI:	0085
Denominación de la Contratación:	Servicio de Mantenimiento preventivo y/o correctivo para impresora HP
Principio de Contratación	Valor por Dinero

1. FINALIDAD PÚBLICA

Contratar el servicio de **mantenimiento preventivo y correctivo** para la Oficina de Asuntos Legales, con el fin de garantizar su operatividad y minimizar tiempos de parada.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

- Garantizar la **disponibilidad técnica y el funcionamiento óptimo** del parque de impresoras de la organización, mediante la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo que aseguren la continuidad operativa y prolonguen la vida útil de los equipos.

Objetivo Especifico

- **Prevenir fallas críticas:** Realizar limpiezas, lubricaciones y ajustes periódicos para reducir la incidencia de averías imprevistas y atascos de papel.
- **Restaurar la operatividad:** Atender de manera oportuna los requerimientos de reparación (mantenimiento correctivo) para minimizar el tiempo de inactividad de las áreas usuarias.
- **Asegurar la calidad de impresión:** Calibrar los componentes ópticos y mecánicos para garantizar que los documentos impresos cumplan con los estándares de nitidez y limpieza requeridos.
- **Controlar el estado del inventario:** Generar informes técnicos detallados que permitan conocer el estado real de cada equipo y faciliten la toma de decisiones sobre futuras renovaciones o bajas.
- **Optimizar el uso de insumos:** Verificar que el desgaste de piezas (como fusores o rodillos) sea el adecuado, evitando el desperdicio de tóner o tinta por mal funcionamiento del hardware.

3. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.1. Descripción del servicio a contratar

El servicio generalmente se divide en dos grandes grupos:

A. Mantenimiento Preventivo (Programado)

- **Limpieza integral:** Interna y externa de carcasas, bandejas de papel y rodillos.
- **Lubricación:** Aplicación de lubricantes específicos en engranajes y partes móviles.
- **Ajustes:** Calibración de cabezales, alineación y pruebas de sensores.
- **Soplado:** Eliminación de residuos de tóner o polvo con equipo especializado (aspiradoras antiestáticas).

B. Mantenimiento Correctivo (Bajo Demanda)

- **Diagnóstico:** Identificación de fallas ante reportes de avería.

- **Reparación:** Cambio de repuestos dañados (fustores, rodillos de arrastre, correas).
- **Configuración:** Reinstalación de drivers o actualización de firmware si es necesario.

3.2. Actividades

3.2.1. Fase de Diagnóstico Inicial (Levantamiento)

Antes de empezar el mantenimiento regular, el proveedor debe:

- **Inventario técnico:** Verificar marcas, modelos, números de serie y contadores de páginas de cada equipo.
- **Informe de estado:** Entregar un reporte del estado inicial de cada impresora, identificando aquellas que requieran reparaciones inmediatas antes de entrar al programa de mantenimiento preventivo.

3.2.2. Actividades de Mantenimiento Preventivo

Estas son las tareas que el técnico realiza de forma programada para evitar fallos:

- **Limpieza Integral:**
 - Limpieza externa de carcasas con productos no abrasivos.
 - Limpieza interna de residuos de tóner, polvo o fragmentos de papel mediante aspiración (no soplado en áreas de oficina para evitar dispersión de partículas).
 - Limpieza de espejos, escáneres y sensores ópticos.
- **Tratamiento de Rodillos:** Limpieza y regeneración de rodillos de arrastre de papel (pick-up rollers) para evitar atascos.
- **Lubricación:** Aplicación de grasa siliconada o aceites especiales en ejes, engranajes y partes móviles según especificaciones del fabricante.
- **Ajuste y Calibración:**
 - Alineación de cabezales (en inyección) o registro de color (en láser).
 - Actualización de firmware a la versión estable más reciente para corregir errores de seguridad o compatibilidad.
- **Pruebas de Calidad:** Impresión de páginas de prueba y reporte de consumibles (estado de vida de tambores, fusores y bandas de transferencia).

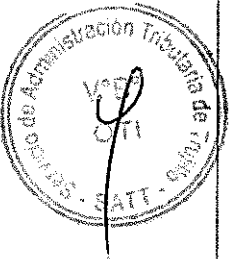
3.2.3. Actividades de Mantenimiento Correctivo

Cuando un equipo falla, el proveedor debe realizar lo siguiente:

- **Atención de Emergencias:** Atender reportes de avería dentro del tiempo de respuesta pactado (ej. 4 a 8 horas hábiles).
- **Sustitución de Partes:** Desmontaje y cambio de piezas defectuosas (engranajes, sensores, tarjetas lógicas, etc.).
- **Pruebas de Estrés:** Realizar pruebas de impresión de alto volumen tras una reparación para asegurar que la falla fue corregida definitivamente.

3.2.4. Actividades Administrativas y de Gestión

- **Etiquetado:** Colocar una etiqueta física en cada impresora con la fecha del mantenimiento realizado y la fecha del próximo servicio.
- **Hoja de Servicio:** Entregar un acta por cada visita, detallando:
 - Nombre del técnico.
 - Actividades realizadas.



- Repuestos instalados (si aplica).
- Recomendaciones de uso para el personal de la oficina.
- Gestión de Residuos: El proveedor debe hacerse responsable de la disposición final de los residuos peligrosos generados (como botes de tóner residual o piezas electrónicas dañadas) conforme a las normas ambientales.

3.3. Plan de trabajo

El Contratista presentará un Plan de Trabajo detallado con una secuencia lógica para la ejecución de las actividades.

3.4. Seguros

El Contratista deberá contar con las coberturas de seguro necesarias que cubran cualquier daño o pérdida que pudiera ocasionar durante la ejecución del servicio solicitado.

3.5. Prestaciones accesorias a la prestación principal

No Aplica.

3.6. Lugar y plazo de prestación del servicio

3.6.1. Lugar

El desarrollo del servicio se llevará a cabo en, Jr. Bolívar N.º 538 - Centro Histórico de Trujillo, en la provincia de Trujillo, Región La Libertad y/o en forma remota previa coordinación con el área usuaria para elaboración del informe

3.6.2. Plazo

EL plazo de ejecución para la prestación del servicio es de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o de la recepción de la Orden de Servicio

4. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

4.1. Equipamiento

El contratista deberá proveer todo el equipamiento necesario para la ejecución del servicio, asegurando que sea adecuado, funcional y en óptimas condiciones de operación. Este equipamiento podrá incluir, según la naturaleza del servicio. Todos los costos asociados al uso, transporte, mantenimiento o sustitución de dicho equipamiento serán asumidos por el contratista.

4.2. Infraestructura estratégica

En caso el servicio requiera ser ejecutado total o parcialmente fuera de las instalaciones de la Entidad, el contratista deberá disponer de la infraestructura adecuada para tal fin, garantizando condiciones de seguridad, accesibilidad, conectividad y confidencialidad. La infraestructura ofrecida deberá cumplir con los estándares técnicos necesarios para asegurar la calidad del servicio.

4.3. Requisitos del Proveedor

- El Proveedor no deberá estar impedido, temporal o permanentemente, para contratar con el Estado Peruano. Tampoco deberá tener sanción vigente aplicada por el OECE.
- Persona jurídica o persona natural que se encuentre activo y habido en el registro de la SUNAT.
- El proveedor deberá de contar con el registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente, a fin de poder contratar con el Estado.
- No estar inhabilitado, suspendido o impedido para contratar con el Estado



4.4. Personal
No Aplica

5. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1. Otras obligaciones

5.1.1. Otras obligaciones del contratista

El PROVEEDOR será responsable directo de la ejecución de todas las actividades contratadas, ya sea de manera personal o a través del personal a su cargo. Deberá cumplir con los plazos establecidos, mantener comunicación constante con el área usuaria y garantizar la calidad de los servicios prestados. Asimismo, deberá entregar los productos o entregables comprometidos, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato

5.1.2. Otras obligaciones de la Entidad

La Entidad proporcionará al PROVEEDOR las facilidades razonables necesarias para la correcta ejecución del servicio, tales como el acceso a las instalaciones, información pertinente oportuna, y los medios de coordinación con el área usuaria. Además, designará un responsable de la supervisión del servicio, con quien el PROVEEDOR deberá mantener contacto permanente

5.2. Adelantos
No Aplica

5.3. Confidencialidad

El PROVEEDOR deberá mantener absoluta reserva y confidencialidad respecto a toda la información, documentación o datos a los que tenga acceso durante la ejecución del servicio. Esta obligación se extiende incluso después de concluida la relación contractual. La información no podrá ser divulgada, reproducida o utilizada para fines distintos a los establecidos, salvo autorización expresa de la Entidad.

5.4. Propiedad intelectual

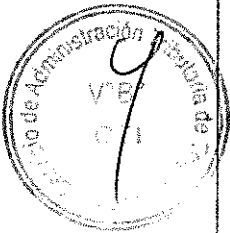
Todos los productos, informes, documentos, software, planos, manuales y demás materiales generados como resultado de la prestación del servicio serán de propiedad exclusiva de la Entidad, incluyendo los derechos de autor, patentes u otros derechos de propiedad intelectual. El PROVEEDOR deberá ceder expresamente dichos derechos a favor de la Entidad cuando corresponda.

5.5. Medidas de control durante la ejecución contractual

La Entidad podrá realizar visitas de supervisión o inspección programadas o inopinadas durante la ejecución del servicio, a fin de verificar el cumplimiento de los términos contractuales. Estas acciones serán coordinadas por el área usuaria y ejecutadas por personal técnico designado. El PROVEEDOR deberá colaborar con estas acciones, brindando la información y facilidades necesarias.

5.6. Entregables

El Proveedor deberá presentar los siguientes documentos, debidamente foliados, sellados y firmados por el responsable del Proyecto (02 ejemplares impresos y un ejemplar digital en formato PDF):



5.7. Conformidad de la prestación

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

5.8. Forma de pago

El pago se realizará mediante depósito en cuenta después de ejecutada la prestación y otorgada la conformidad para ello deberá adjuntar la siguiente información:

- Factura
- Conformidad
- CCI

5.9. Penalidad por Mora

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, el SATT aplica 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:

- Para bienes, servicios en general: F = 0.40.

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.

5.10. Otras penalidades aplicables

Además de la penalidad por mora, la Entidad podrá aplicar otras penalidades por incumplimientos contractuales, tales como:

- No presentación oportuna de informes: 2% del valor del servicio afectado.
- Incumplimiento de entregables: 5% del monto del ítem afectado.
- Incumplimiento reiterado en la atención de observaciones: 3% adicional.

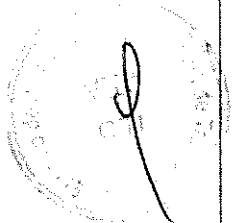
El monto total de las penalidades no podrá superar el 10% del monto contratado.

5.11. Responsabilidad por vicios ocultos

El PROVEEDOR será responsable por vicios ocultos o defectos del servicio que se manifiesten hasta un (01) año después de otorgada la conformidad. Deberá corregir cualquier deficiencia detectada sin costo adicional para la Entidad.

5.12. CLÁUSULA: GARANTÍAS

5.13. CLÁUSULA: GESTIÓN DE RIESGOS



LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación

5.14. CLÁUSULA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF

5.15. CLÁUSULA: ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL PROVEEDOR 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.

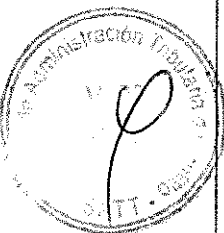
Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL PROVEEDOR 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 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 PROVEEDOR 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. Cuando



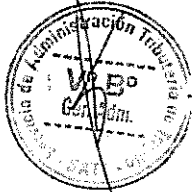
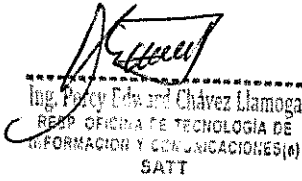
lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

5.16. CLÁUSULA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación y/o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas

Vº Bº Gerencia respectiva	Firma del responsable del área usuaria
	 <p>Ing. Percy Edward Chávez Llamoga RESPONSABLE OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (O.T.I.C.) SATT</p>