

## TERMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Cómputo Institucional de Sedapar S.A.

### 2. FINALIDAD PÚBLICA

Asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos asignados al personal para el normal desempeño de sus funciones, así como minimizar los tiempos de paralización en caso de fallas o averías de los equipos asignados y prolongar el tiempo de vida útil de los mismos.

### 3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Item	Servicio	Prestación	Descripción
Item único	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Cómputo Institucional de Sedapar S.A.	Principal	Mantenimiento preventivo
		Accesorias	Mantenimiento Correctivo

### 4. ACTIVIDAD DEL POI

AOI50012900004 GESTION DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL IMPLEMENTADO.

### 5. CÓDIGO CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS (CUBSO)

Nro: 3454

Código: 8111230600230906

Título: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE IMPRESORA MULTIFUNCIONAL

### 6. TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### 6.1. Inventario de Equipos considerados en el Servicio

WORKSTATION - POR SEDES Y MARCAS				
SEDE	Dell	HP	Lenovo	TOTAL
Central	8	27	6	41
Operaciones		2	2	4
<b>TOTAL</b>	8	29	8	45

IMPRESORAS - POR SEDES Y MARCAS									
Sede	Canon	Epson	HP	Konika	Kyocera	Ricoh	Xerox	Brother	Total
Central	1	13	54	8	1	2	3		82
Operaciones		2	4	2				1	9
Tomilla			12						12
M.Cuba			1						1
Chilpina			1						1
Escalerilla			2						2
Zamacola	1		1						2
Camaná			8						8
Mollendo			15	1					16
Pedregal			8						8
<b>Total</b>	2	15	106	11	1	2	3	1	141

ESCÁNER - POR SEDES Y MARCAS				
Sede	Contex	Hp	Kodak	Total
Central	1	2	2	5
<b>Total</b>	1	2	2	5

PLOTTER - POR SEDES Y MARCAS			
Sede	Epson	HP	Total
Central	1	3	4
Operaciones		1	1
Mollendo		1	1
<b>Total</b>	1	5	6

## Resumen

EQUIPOS - POR SEDES Y MARCAS					
Sede	Escáner	Impresora	Plotter	Workstation	Total
Central	5	82	4	41	132
Operaciones		9	1	4	14
Tomilla		12			12
M.Cuba		1			1
Chilpina		1			1
Escalerilla		2			2
Zamacola		2			2
Camaná		8			8
Mollendo		16	1		17
Pedregal		8			8
<b>Total</b>	5	141	6	45	197

### 6.2. Servicio de Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo deberá presentarse en forma semestral (2 veces al año) durante la vigencia del contrato.

El contratista deberá presentar mediante trámite documentario o Sistema de Gestión Documental (<https://sgd.sedapar.com.pe/pages/inicio>) con 7 días hábiles de anticipación al inicio del mantenimiento el plan de trabajo, cronograma de los mantenimientos, relación del personal de trabajo incluyendo tipo, número de Documento de Identificación y SCTR vigente. Una vez aprobado el cronograma por el Dpto. de TIC se procederá al inicio del mantenimiento.

Las actividades del mantenimiento preventivo comprenden:

- En cada intervención deberá incluir en la hoja de atención:
  - o Código de activo del equipo.
  - o Ubicación y usuario responsable.
  - o Fecha de intervención.
  - o Diagnóstico técnico.
  - o Acciones realizadas o por realizar.
  - o Nivel de solución (temporal o definitivo).
  - o Firma y sello de conformidad del usuario.
  - o **Sticker** adhesivo para cada equipo con fecha y hora del mantenimiento. Sin dañar el sticker código patrimonial (código de activo)
- WORKSTATION (Cpu, monitor, teclado, mouse, lectora CD/DVD)
  - o Limpieza interna y externa.
  - o Revisión de Fuente de poder, Procesador, Memoria, Disco, Tarjeta de red y Ventiladores
  - o Retiro de pasta térmica deteriorada mediante insumos especializados (alcohol isopropílico u otro aprobado).
  - o Aplicación de pasta térmica nueva de alta conductividad, compatible con especificaciones del fabricante.
  - o Reinstalación y ajuste del sistema de disipación de calor
  - o Desmontaje para limpieza profunda.
  - o Retiro de polvo.

- Aplicación de limpia contactos.
- Lubricación de componentes.
- Pruebas con software fabricante.
- Corrección de alertas detectadas.
- Mantenimiento Lógico del equipo, mediante la limpieza de archivos temporales, desfragmentación del Disco y otras; sin afectar licenciamiento ni configuraciones institucionales.
- Monitor: Limpieza interna y externa, protección anticorrosiva y Pruebas de funcionamiento.
- Teclado: Limpieza interna y externa, retiro de residuos y pruebas operativas.
- Mouse: Limpieza interna y externa y pruebas operativas.
- IMPRESORAS DE TINTA
  - Limpieza general.
  - Lubricación.
  - Ajustes de cabezales de Impresión.
  - Limpieza de Cabezales
  - Reportes de prueba.
- IMPRESORAS LÁSER
  - Limpieza interna/externa.
  - Revisión fusor y rodillos.
  - Lubricación.
  - Calibración.
  - Reportes de prueba.
- ESCÁNER
  - Limpieza general del Cristal, bandejas, rodillos, engranajes, sensores y tarjeta principal.
- PLOTTER
  - Limpieza interna/externa.
  - Lubricación.
  - Calibración de cabezales.
  - Limpieza de cabezales.
  - Test de impresión.
  - Revisión de rieles.
  - Pruebas operativas.
- Todos los materiales deberán ser de marca y calidad certificada.
- Si el contratista ocasiona fallas, deberá reponer componentes o equipos sin costo para Sedapar con partes iguales o superiores.

La hoja de atención del servicio deberá incluir información del equipo o dispositivo reportado con avería o con falla.

Informe del Mantenimiento Preventivo Semestral, adjuntando actas de conformidad (hoja de atención) de las áreas usuarias para los equipos intervenidos. Deberá remitir en formato Excel el listado de los equipos intervenidos con los datos contenidos en las hojas de atención.

El horario del mantenimiento preventivo será 07:10 a 15:30 horas de Lunes a Viernes.

### 6.3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

- El servicio de mantenimiento correctivo en caso de fallas debe garantizar un tiempo de atención de:
  - Tiempo de Atención (TAM):
    - Arequipa Metropolitana: No superior a **tres (3) horas**, desde la notificación formal mediante correo electrónico o llamada a número telefónico.
    - Los equipos que estén fuera de Arequipa Metropolitana (Camaná, Mollendo y Pedregal) serán atendidos en la Sede Central, para lo cual Sedapar S.A. se encargará del traslado para su revisión. Una vez los equipos estén en la sede central se reportará al proveedor para su atención.
    - El tiempo de atención es el tiempo disponible para que el personal técnico del proveedor se presente en la sede donde está el equipo para el mantenimiento correctivo.
    - El inicio del cómputo del Tiempo de Atención (TAM) será considerado también como el inicio del cómputo del Tiempo de Diagnóstico (TDM), contabilizados desde la comunicación formal realizada por el Departamento de TIC mediante correo electrónico, ticket, llamada telefónica u otro medio autorizado
  - Tiempo de Diagnóstico (TDM):
    - El diagnóstico de falla de un equipo no deberá exceder las **cuarenta y ocho (48) horas** desde que se identifica el desperfecto.

- El tiempo de diagnóstico es el tiempo disponible para que el personal técnico del proveedor realice el diagnóstico de la falla del equipo que requiere mantenimiento correctivo
  - Tiempo de Solución (TSM):
    - El tiempo de solución máximo para la reparación de un equipo una vez se haya entregado los repuestos al proveedor, será de máximo **72 horas**
    - El tiempo de solución es el tiempo disponible para que el personal técnico del proveedor realice el cambio de piezas y otras acciones necesarias para poner el equipo en operatividad.
- El contratista debe mantener un centro de atención de llamadas de servicio con al menos un número telefónico y correo electrónico permanentes y operativos durante la ejecución del contrato.

#### **6.4. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES**

- El contratista debe cumplir con las normas técnicas vigentes para los servicios de electricidad y mantenimiento de equipos electromecánicos, indicados en el Código Nacional de Electricidad.
- Recomendaciones del fabricante de los bienes, en lo referido al mantenimiento de estos y su normal funcionamiento
- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Ley 29783 — Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. 005 — Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N° 001-2012-MINAM – Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de RAEE.
- ANSI/ESD S20.20 – Protección de dispositivos electrónicos contra descargas electrostáticas.
- NFPA 70E – Seguridad eléctrica en lugares de trabajo

#### **6.5. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

##### **A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 40 000,00 (cuarenta mil y 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Mantenimiento Preventivo o Correctivo de estaciones de trabajo o impresoras o escaner o plotter
- Servicios de instalación y ensamblado de estaciones de trabajo.
- Soporte Técnico Informático para estaciones de trabajo o impresoras o escaner o plotter.

##### **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 voucher 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

##### **B. PERFIL DEL PERSONAL**

Requisitos del Personal

- **Encargado del Servicio:** Una persona
  - Profesional Titulado con colegiatura vigente en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de sistemas y computación o Ingeniería de sistemas e informática o Ingeniería de sistemas y telecomunicaciones o Ingeniería informática o Ingeniería de telecomunicaciones o Ingeniería de software o Ingeniería en tecnología de la información y las comunicaciones o Ingeniería de Tecnologías de Información y Sistemas o Ingeniería en Tecnologías de la Información o Ingeniería en Ciencias de la computación o Ingeniería Electrónica.
  - Contar con experiencia no menor de cuatro (04) años en liderar o supervisar tareas de mantenimiento de equipos computacionales y/o informáticos y/o centros de cómputo y/o redes.
  - Certificado de capacitación de Gestión de Proyectos en Tecnología de la información o mantenimiento de computadoras o mantenimiento de impresoras, mínimo de 60 horas académicas.
- **Personal Técnico:** Tres personas
  - Técnico de Sistemas o Técnico Informático o Técnico en Computación o Técnico en Soporte y Mantenimiento de Equipos de Cómputo o Técnico en Electrónica o Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de sistemas y computación o Ingeniería de sistemas e informática o Ingeniería de sistemas y telecomunicaciones o Ingeniería Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Software o Ingeniería en Tecnología de la Información y las Comunicaciones o Ingeniería de

Tecnologías de Información y Sistemas o Ingeniería en Tecnologías de la Información o Ingeniería en Ciencias de la computación o Ingeniería Electrónica.

- Contar con experiencia no menor de dos (02) años en tareas de mantenimiento de equipos computacionales y/o ensamblaje o reparación de equipos informáticos.
- Certificado de capacitación de mantenimiento de computadoras o estaciones de trabajo (Work Station) mínimo de 50 horas Académicas. (al menos uno de los tres técnicos debe contar con este certificado)
- Certificado de capacitación de mantenimiento de impresoras o escaner, mínimo de 50 horas Académicas. (al menos uno de los tres técnicos debe contar con este certificado)
- Certificado de capacitación de mantenimiento de Plotter, mínimo de 40 horas Académicas. (al menos uno de los tres técnicos debe contar con este certificado)

En caso de fuerza mayor, el personal capacitado y acreditado podrá ser reemplazado por otro técnico con la misma capacitación y acreditación. Deberá comunicar a la Entidad el cambio del personal.

## **7. PRESTACIONES ACCESORIAS**

### **7.1. Servicio de Mantenimiento Correctivo**

El contratista otorgará una bolsa de **ciento cincuenta (150) horas correctivas** para las actividades de mantenimiento correctivos, las cuales se ejecutarán bajo la modalidad de precios unitarios. La bolsa de horas correctivas corresponde a horas efectivas de servicio del proveedor, pudiendo éste asignar uno o más técnicos de manera simultánea, sin que ello incremente el consumo de horas autorizadas, las cuales serán contabilizadas por tiempo de intervención y no por cantidad de personal asignado.

La unidad mínima de facturación será de media (0.5) hora. Toda intervención correctiva deberá contar con autorización previa del Dpto. TIC, salvo emergencias.

Se aplicará a los equipos comprendidos en el mantenimiento preventivo. Las actividades del mantenimiento correctivo deben incluir:

- Apagado y encendido de los equipos por solicitud del Dpto. de TIC.
- El contratista proporcionará la mano de obra necesaria para reparar cualquier falla en los equipos.
- Desconexión y reconexión del equipo por mantenimiento correctivo.
- Repuestos para la reparación serán proporcionados por Sedapar S.A.
- El servicio de mantenimiento en caso de fallas se brindará en modalidad 7 x 24 (7 días x 24 horas) durante la duración del contrato.
- El diagnóstico de falla de un equipo se regirá por los SLA establecidos.
- La garantía del servicio será brindada por el contratista durante la vigencia del contrato y 3 meses después de finalizado el último servicio
- En caso de requerir repuestos o materiales, el contratista deberá detallarlo por escrito en el informe. El suministro de repuestos será asumido por Sedapar S.A., previa aprobación del área usuaria.

El horario del mantenimiento correctivo será coordinado con el Dpto. de TIC y la Oficina de Patrimonio.

Deberá presentar Informe del Mantenimiento Correctivo, adjuntando actas de conformidad (hoja de atención) de las áreas usuarias para los equipos intervenidos. Deberá remitir en formato Excel el listado de los equipos intervenidos con los datos contenidos en las hojas de atención.

## **8. OTROS RECURSOS QUE EL CONTRATISTA NECESITE PARA EJECUTAR LA CONTRATACIÓN**

- Deberá proporcionar el Seguro SCTR salud y pensión vigente del personal técnico que ingresará a las sedes. Asimismo, adjuntar el Formato AST y otros que sean requeridos por la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Proporcionar Equipos de Protección Personal necesarios para el personal que realizará las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

## **9. MODALIDAD DE PAGO**

Modalidad de Esquema Mixto:

- Prestación Principal: Suma Alzada
- Prestación Accesorias: Precios Unitarios

De conformidad con el artículo 130 del Reglamento

## **10. PLAZO DE EJECUCIÓN**

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **365 días calendario**, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato o notificada la orden de Servicio, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

## **11. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Las actividades de mantenimiento se realizarán en las siguientes sedes:

Arequipa Metropolitana:

Coordenadas	Dirección	Sede
16°24'40.98"S 71°31'59.92"W	Av. Virgen del Pilar 1701, (Arequipa, Arequipa, Arequipa)	Central
16°23'42.76"S 71°31'16.77"W	Calle Unión 413, (Arequipa, Arequipa, Miraflores)	Operaciones
16°22'1.97"S 71°32'39.25"W	Av. Bolognesi s/n La Tomilla, (Arequipa, Arequipa, Cayma)	La Tomilla (Producción)
16°19'00.4379"S, 71°31'48.3805"W	Av. Charcani s/n miguel de la cuba Ibarra, (Arequipa, Arequipa, Cayma)	Miguel de La Cuba
16°22'7"S 71°37'43"W	kilómetro 4.5 de la carretera Arequipa–La Joya, (Arequipa, Arequipa, Cerro Colorado)	Escalerilla
16°20'48.7927"S, 71°33'32.8037"W	Asentamiento Humano Victor Andrés Belaúnde, (Arequipa, Arequipa, Cerro Colorado)	Zamacola
16°26'18.34"S 71°32'14.01"W	Calle las peñas 1428, (Arequipa, Arequipa, Socabaya)	Control de Calidad (Chilpina)

Sedes Descentralizadas:

Coordenadas	Dirección	Sede
16°37'11.85"S 72°42'33.88"W	Av. Lima 349, (Arequipa, Camaná, Camaná)	Camaná
17° 1'48.07"S 72° 0'53.20"W	Calle comercio 113 - 115, (Arequipa, Islay, Mollendo)	Mollendo
16°21'00.4"S 72°11'34.7"W	Urb. Las Malvinas Mz M´ lote 14, (Arequipa, Caylloma, Majes)	Pedregal

## 12. SISTEMA DE ENTREGA

No Aplica

## 13. FORMA DE PAGO

Se procederá de la siguiente forma:

### **Prestación Principal:**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en dos (02) armadas iguales a lo largo de los 365 días calendario, con una periodicidad de seis (06) meses.

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

- Informe del Mantenimiento Preventivo Semestral, adjuntando actas de conformidad de las áreas usuarias para los equipos intervenidos.
- Conformidad emitida por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, emitiendo su conformidad de la prestación efectuada, cumplimiento de Términos de Referencia y demás obligaciones del contratista.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en SGD (Sistema de Gestión Documental) ubicado en la página Web de SEDAPAR S.A. (<https://sgd.sedapar.com.pe/pages/inicio>) o en la Oficina de Tramite Documentario (Mesa de Partes) de SEDAPAR S.A. sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

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.

#### **Prestación Accesoría:**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de forma mensual, en el caso de haberse realizado mantenimientos correctivos durante dicho mes.

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

- Informe del Mantenimiento Correctivo, adjuntando las actas de conformidad del área usuaria para los equipos intervenidos.
- Conformidad emitida por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, emitiendo su conformidad de la prestación efectuada, cumplimiento de Términos de Referencia y demás obligaciones del contratista.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en SGD (Sistema de Gestión Documental) ubicado en la página Web de SEDAPAR S.A. (<https://sgd.sedapar.com.pe/pages/inicio>) o en la Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes) de SEDAPAR S.A. sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

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.

#### **14. CONFORMIDAD**

La conformidad será emitida por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

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.

#### **15. GARANTÍA COMERCIAL**

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**

- La garantía del servicio será brindada por el contratista durante la vigencia del contrato y **3 meses después** de finalizado el último servicio.
- Deberá proporcionar los medios de comunicación para atención de incidentes por fallas (Correo electrónico, teléfono u otro)
- Será responsabilidad del contratista fijar y coordinar el trabajo para evitar interferencias indebidas, congestión y retrasos en la instalación.
- Los trabajos de mantenimiento preventivo se ejecutarán siguiendo las recomendaciones, normas y estándares de los fabricantes de los equipos.
- Los materiales y componentes menores como: materiales de limpieza, lubricación y pintado de gabinetes serán suministrados por el contratista.
- Los equipos, instrumentos y herramientas a emplearse en los trabajos de mantenimiento serán de primera calidad. Asimismo, deberán contar con información, software y herramientas especializadas para realizar el diagnóstico y mantenimiento de los equipos descritos.
- El contratista será responsable por todos los desperfectos causados por su personal, y deberá reparar o reponer las instalaciones y bienes dañados por su personal.
- Cualquier omisión, mal uso o incumplimiento en el uso de los EPP, utilización de las herramientas e instrumentos para la instalación de los bienes implicará la paralización del servicio, siendo la responsabilidad exclusivamente del contratista, así como las penalidades que se generen por este incumplimiento.
- El contratista deberá asegurar a sus trabajadores mediante el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) por la cobertura de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- El contratista deberá contar con personal permanente o disponible durante el tiempo de duración del servicio.

#### **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 x 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.

## 18.2. OTRAS PENALIDADES

Otras Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de Penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Incumplimiento del Tiempo de Atención (TAM)	<p>Cálculo de Penalidad por tiempo de atención en caso de fallas:</p> $PeTAM = \frac{(TRAt - UTAt)}{UTAt} * PeM$ <p><b>TRAt</b> = Tiempo Real de Atención, es el tiempo real que tomó atender un incidente o problema.  <b>UTAt</b> = Umbral de Tiempo de Atención es el tiempo máximo permitido según el SLA  <b>PeM</b> = Porcentaje de Descuento, es el porcentaje aplicado al pago Mensual del Mantenimiento.                      - Severidad 1 (Alta) -&gt; 1.00 %                      - Severidad 2 (Media) -&gt; 0.50 %                      La Severidad se define según el siguiente detalle:                      - <b>Severidad Alta:</b> Falla Total de un equipo                      - <b>Severidad Media:</b> Degradación del rendimiento de un equipo.</p>	<p>Sedapar comunicará vía Telefónica o Ticket o Correo electrónico al Proveedor comunicando el incidente, adjuntando fotos (opcional) del evento y el nivel de severidad del mismo, para atención oportuna.                      Esta comunicación marcará el inicio del cómputo del tiempo de atención (TAM) y del Tiempo de Diagnóstico. (TDM)</p> <p>Sedapar, a través del departamento de Logística aplicará la penalidad correspondiente, según lo indicado por el Dpto. de TIC</p>
2	Incumplimiento del Tiempo de Diagnóstico (TDM)	<p>Cálculo de Penalidad por incumplimiento del TDM:</p> $PeTDM = \frac{(TRDiag - UTDiag)}{UTDiag} * PeM$ <p>Donde:  <b>TRDiag</b> = Tiempo Real de Diagnóstico.  <b>UTDiag</b> = Umbral de Tiempo de Diagnóstico (48 horas).</p>	<p>El inicio del cómputo estará determinado por la misma comunicación realizada para el cálculo del Tiempo de Atención (TAM).</p> <p>Sedapar, a través del departamento de Logística aplicará la penalidad</p>

Otras Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de Penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
		PeM = Porcentaje de Descuento, es el porcentaje aplicado al pago Mensual del Mantenimiento. Porcentaje de descuento: • Severidad Alta: 0.80 % • Severidad Media: 0.40 %	correspondiente, según lo indicado por el Dpto. de TIC
3	Incumplimiento del Tiempo de Solución Máximo (TSM). Posterior a la entrega de repuestos	Cálculo de Penalidad por incumplimiento del TSM: $PeTSM = \frac{(TRSol - UTSol)}{UTSol} * PeM$ Donde: TRSol = Tiempo Real de Solución. UTSol = Umbral de Tiempo de Solución Máximo (72 horas). PeM = Porcentaje de Descuento, es el porcentaje aplicado al pago Mensual del Mantenimiento.  Porcentaje de descuento: • Severidad Alta: 1.00 % • Severidad Media: 0.50 %	Sedapar comunicará vía telefónica o Ticket o Correo electrónico al Proveedor comunicando que ya se cuenta con los repuestos o accesorios para que el proveedor realice las acciones necesarias y restablecer la operatividad del equipo.  Sedapar, a través del departamento de Logística aplicará la penalidad correspondiente, según lo indicado por el Dpto. de TIC

La penalidad se acumulará hasta un máximo equivalente al 10% del monto total del contrato.  
No se aplicará penalidad por interrupción de servicio por causas ajenas al proveedor.

#### 19. ADELANTOS

No aplica

#### 20. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO

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.

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

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**

Conforme al artículo 128 del Reglamento en caso NO se realice este servicio puede ocasionar:

- Paralización de labores del personal por fallas en estaciones de trabajo.
- Interrupción de procesos administrativos, comerciales y operativos.
- Dificultades en la impresión de documentos operativos, técnicos y administrativos.
- Afectación en la impresión de planos, metrados y documentación técnica por fallas de plotter.
- Retrasos en la atención a usuarios y trámites documentarios.
- Incremento de incidencias por fallas recurrentes no atendidas oportunamente.
- Reducción de la vida útil de los equipos por falta de mantenimiento preventivo.
- Incremento de costos por reparaciones mayores o reposición anticipada de equipos.
- Riesgo de pérdida de información por fallas de hardware.
- Observaciones de auditoría por falta de mantenimiento de equipos informáticos.

En ese sentido, la contratación del servicio de mantenimiento resulta necesaria para mitigar los riesgos identificados y asegurar la operatividad, confiabilidad y continuidad de los sistemas críticos de la Entidad.

---

<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.