

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE 12 SILLAS GIRATORIAS DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE – SEDAPAR S.A.

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

“Servicio de mantenimiento correctivo de doce (12) sillas giratorias ubicadas en la Plataforma de Atención al Cliente de la Sede Principal de SEDAPAR S.A. – Arequipa”.

2. FINALIDAD PUBLICA

El presente proceso tiene como finalidad garantizar condiciones adecuadas de ergonomía, seguridad y funcionalidad del mobiliario utilizado por el personal de la Plataforma de Atención al Cliente, asegurando un ambiente de trabajo óptimo que permita brindar un servicio eficiente, continuo y de calidad a los usuarios de SEDAPAR S.A.

El mantenimiento oportuno de las sillas giratorias contribuye a prevenir riesgos laborales, mejorar la comodidad del personal y fortalecer la calidad del servicio institucional.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una persona natural o jurídica especializada para ejecutar el mantenimiento correctivo de doce (12) sillas giratorias de la Plataforma de Atención al Cliente de la Sede Principal de SEDAPAR S.A., asegurando su correcto funcionamiento, estabilidad, ergonomía y durabilidad.

4. ACTIVIDAD POI

Código AOI50012900092 – Gestión de Promoción y Ventas

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

7215361300231072 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE MOBILIARIO

6. TERMINOS DE REFERENCIA

6.1. Alcance del Servicio

El servicio comprende el mantenimiento correctivo de doce (12) sillas giratorias operativas en la Plataforma de Atención al Cliente, incluyendo diagnóstico, reparación y/o reemplazo de componentes defectuosos.

6.2. Actividades a Ejecutar

El proveedor deberá realizar como mínimo las siguientes actividades:

- Evaluación técnica individual de las 12 sillas.
- Cambio y/o reparación de ruedas y garruchas defectuosas.
- Cambio y/o reparación de reposabrazos deteriorados o inestables.
- Ajuste y verificación del sistema de elevación neumática (pistón), de ser necesario.
- Ajuste de tornillería, bases metálicas y estructuras.
- Lubricación de mecanismos móviles.
- Verificación de estabilidad y correcto desplazamiento.
- Limpieza básica posterior a la intervención.

En caso se detecte que algún componente no puede ser reparado, deberá procederse con su reemplazo por repuestos nuevos, compatibles y de calidad igual o superior a los originales.

6.3. Condiciones Técnicas

- Las ruedas/garruchas deberán ser de material resistente, aptas para piso de oficina.
- Los reposa brazos deberán ser ergonómicos y compatibles con el modelo de silla.
- Los repuestos deberán ser nuevos y no reacondicionados.
- El proveedor garantizará la uniformidad estética y funcional de las sillas intervenidas.

7. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica.

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

El proveedor deberá asumir:

- Repuestos nuevos (ruedas, garruchas, reposa brazos u otros necesarios).
- Herramientas y equipos necesarios.
- Personal técnico calificado.
- Equipos de Protección Personal (EPP).

- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) vigente de su personal.
- Retiro y disposición de piezas reemplazadas.

9. MODALIDAD DE PAGO

Suma Alzada.

10. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del servicio será de cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la orden de servicio.

11. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se realizará en la Plataforma de Atención al Cliente de la Sede Central de SEDAPAR S.A., ubicado en Av. Virgen del Pilar 1701 – Arequipa.

12. SISTEMA DE ENTREGA

Gestión de Instalaciones.

13. FORMA DE PAGO

Pago único. El pago se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria.

14. CONFORMIDAD

La conformidad será emitida por el Jefe del Dpto. de Post Venta o Jefe Dpto. de Promoción y Ventas.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días contabilizados desde el día siguiente de terminado el servicio, 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

El servicio deberá contar con una garantía mínima de seis (06) meses por los trabajos ejecutados y repuestos instalados.

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 es responsable por la correcta ejecución del servicio, la calidad de los materiales empleados, la seguridad del personal y terceros, así como por los daños que pudiera ocasionar a la infraestructura, bienes o personas durante la ejecución del contrato.

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: $F = 0.40$.

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.

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 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 conducta 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.

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 Capitulo III Incumplimiento del contrato del Capitulo V Disposiciones generales de ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento de la Ley General de Contratación Públicas.

24. GESTIÓN DE RIESGOS

La no ejecución del presente servicio puede generar hacinamiento de personas en la Plataforma de Atención al Cliente, debido a la inadecuada distribución de los módulos y ventanillas de atención, lo que ocasionaría demoras en los tiempos de atención e incremento de reclamos y quejas por parte de los usuarios debido a una atención deficiente, afectando la calidad del servicio y la imagen institucional de SEDAPAR S.A.