



FORMATO N° 02

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Órgano y/o Unidad Orgánica	OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
Meta Presupuestaria	76
Actividad del POI:	C0186: GESTIÓN MONITORIEO Y SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
Denominación de la contratación:	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE IMPRESORAS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS

1. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad pública garantizar el correcto funcionamiento, la continuidad operativa y prolongar la vida útil del parque de impresoras de las oficinas administrativas de la entidad. Esto permitirá asegurar la fluidez de la gestión documentaria institucional y optimizar el uso de los recursos públicos mediante la protección del patrimonio del Estado, evitando paralizaciones en el servicio por falta de repuestos o componentes técnicos.

2. ANTECEDENTES

La Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Honorio Delgado, a través de sus dependencias orgánicas, tiene a su cargo la gestión, administración, supervisión y control de los recursos humanos, materiales, económicos y de servicios necesarios para el adecuado funcionamiento institucional. En el marco de dichas funciones, resulta fundamental garantizar la operatividad de la infraestructura tecnológica que brinda soporte a los procesos administrativos y de gestión del hospital.

Actualmente, las impresoras de las oficinas administrativas requieren mantenimiento correctivo para un óptimo funcionamiento. Con la finalidad de asegurar la continuidad de los procesos, optimizar los recursos y mitigar las incidencias asociadas a fallas de las impresoras, se ha previsto la contratación de un servicio técnico integral bajo la modalidad de A Todo Costo, asegurando que cualquier avería sea resuelta de manera inmediata incluyendo los repuestos que correspondan.

OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

2.1 Objetivo General

Contratar el servicio técnico de mantenimiento correctivo a todo costo para las impresoras de las Oficinas Administrativas del Hospital Regional Honorio Delgado, garantizando su total operatividad y disponibilidad, contribuyendo a la mejora de la gestión institucional.

2.2 Objetivo Especifico

- Diagnosticar, reparar y solucionar fallas mecánicas, electrónicas u ópticas de las impresoras de las oficinas administrativas.
- Realizar limpieza interna profunda y lubricación de componentes críticos.
- Suministrar e instalar la totalidad de repuestos, componentes y accesorios necesarios para el restablecimiento óptimo del equipo, sin generar costos adicionales para la entidad.
- Garantizar la puesta en marcha y la óptima calidad de impresión y escaneo de los equipos intervenidos.
- Asegurar la continuidad operativa de los procesos administrativos y documentarios del hospital.





**3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio comprende el mantenimiento correctivo a todo costo (mano de obra, herramientas, software de diagnóstico, consumibles de limpieza, repuestos originales o de rendimiento equivalente nuevos) para las impresoras de las oficinas administrativas del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza (HRHDE).

**4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

**4.1 Actividades**

Ítem	Cantidad	Descripción del bien
1	1	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE IMPRESORA

El servicio se ejecutará bajo la modalidad de Mantenimiento Correctivo a Todo Costo, lo que significa que el valor adjudicado incluye la mano de obra, insumos de limpieza y el 100% de los repuestos, componentes o piezas que requieran ser cambiados para asegurar el óptimo funcionamiento del equipo.

Las actividades por equipo incluyen de manera enunciativa más no limitativa:

- **Diagnóstico técnico inicial:** Detección de fallas y evaluación del estado general del equipo.
- **Desarmado y limpieza profunda:** Remoción de residuos de tóner/tinta en circuitos, rodillos, fusores, sistemas de inyección/láser y bandejas de alimentación.
- **Lubricación especializada:** Aplicación de grasas y aceites de grado informático en ejes, engranajes y partes mecánicas móviles.
- **Mantenimiento Correctivo y Cambio de Repuestos:** Sustitución de piezas desgastadas o dañadas (tales como rodillos de arrastre/pickup rollers, almohadillas, fajas, engranajes, uniones de fusión, tarjetas lógicas, fuentes de poder, sensores, cabezales, etc.). Todos los repuestos provistos deberán ser nuevos, originales o genuinos de la marca del equipo.
- **Calibración y Configuración:** Alineación de cabezales, sistemas ópticos/escáner y actualización/configuración de firmware y controladores si fuera necesario.
- **Pruebas de rendimiento:** Control de calidad de impresión final, pruebas de conectividad (red/USB/Wi-Fi) y verificación de ciclos de copiado/escaneo.

NOTA SOBRE LA MODALIDAD A TODO COSTO: El contratista es el único responsable de proveer todos los repuestos necesarios para la reparación definitiva de las impresoras. Bajo ninguna circunstancia la entidad asumirá costos adicionales por concepto de repuestos, piezas, partes o accesorios empleados durante el servicio.

**4.2 Procedimiento**

El proveedor deberá coordinar con el área usuaria el cronograma de retiro o intervención de los equipos para no afectar drásticamente el flujo documentario de las oficinas. Al finalizar cada intervención, se levantará un Acta de Control de Calidad por equipo.

**4.3 Plan de Trabajo**

El proveedor, en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles de notificada la orden de servicio, presentará un cronograma detallado de la intervención de los equipos.

**4.4 Recursos a ser provistos por el proveedor**

El proveedor suministrará la totalidad de herramientas, instrumentos de medición, software de diagnóstico, consumibles de limpieza técnica, insumos de lubricación y todos los repuestos mecánicos u electrónicos necesarios para la correcta ejecución del servicio a todo costo.

**4.5 Reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias**





<p>NO APLICA</p> <p><b>4.6 Normas técnicas</b> El servicio y los repuestos provistos deben cumplir con los estándares técnicos de calidad exigidos por los fabricantes de las respectivas marcas de las impresoras.</p> <p><b>4.7 Seguros</b> NO APLICA</p> <p><b>4.8 Prestaciones accesorias a la prestación principal</b> NO APLICA</p>
<p><b>5. Requisitos del Proveedor y/o Personal</b></p> <p>El Proveedor deberá ser Persona-Natural o Jurídica con experiencia comprobada en el rubro de soporte técnico y mantenimiento de equipos de impresión no menor a cinco (05) años.</p>
<p><b>6. Lugar y Plazo de Ejecución</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Lugar:</b> Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza – Oficina Ejecutiva de Administración y Oficinas de dependencias.</li><li>• <b>Plazo:</b> El plazo máximo para la ejecución total del servicio y entrega de los equipos operativos es de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o notificación de la orden de servicio.</li></ul>
<p><b>7. Resultados Esperados-Entregables</b></p> <p>El contratista presentará un Informe Técnico Final detallado que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El estado inicial de cada equipo intervenido.</li><li>• El detalle de las actividades de mantenimiento preventivo ejecutadas.</li><li>• El inventario y descripción detallada de los repuestos y piezas sustituidas en cada impresora (adjuntando los componentes reemplazados en calidad de devolución a la entidad).</li><li>• El acta de conformidad de operatividad firmada por el usuario de cada oficina.</li></ul>
<p><b>8. Conformidad</b></p> <p>La conformidad del servicio de mantenimiento de impresoras será otorgada por el jefe y/o responsable de la Oficina Ejecutiva de Administración, en coordinación con la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, en un plazo de siete (07) días o máximo veinte (20) días hábiles, computados desde el día siguiente de recibido el informe técnico final (entregable).</p>
<p><b>9. Forma y Condiciones de Pago</b></p> <p>El pago se realizará en un único (01) pago posterior a la emisión de la conformidad del servicio por parte de la entidad. Los trámites se gestionarán conforme a los sistemas administrativos y financieros del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.</p>
<p><b>10. Confidencialidad</b></p> <p>La información contenida en los equipos es confidencial y de reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.</p>
<p><b>11. Penalizaciones</b></p>





**PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la PGE 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:

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente formula:

$$\text{PENALIDAD DIARIA} = \frac{0.10 \times \text{MONTO}}{F \times \text{PLAZO EN DIAS}}$$

DONDE F TENDRA LOS SIGUIENTES VALORES:

Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: F=0.40

Para plazos mayores a sesenta (60) días: F=0.25

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda a la orden de compra o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucren obligaciones de ejecución periódica a la presentación parcial que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivo y sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

**13. Otras Penalidades**

NO APLICA

**14. 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 procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

**15. Garantía Y Soporte Técnico**

El servicio integral (mano de obra y los repuestos suministrados bajo la modalidad a todo costo) debe contar con una garantía comercial mínima de doce (12) meses, con soporte técnico incluido ante cualquier reincidencia de la falla reparada, sin costo adicional para el hospital.

**16. Cláusula Gestión de Riesgos**

NO APLICA

**17. Cláusula 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 en relación con el contrato, directa o indirectamente a un funcionario y/o servidor o cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna.

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, 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.

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.

No obstante, cuando se demuestra que dicha declaración no es veraz, la entidad puede resolver el contrato por incumplimiento en virtud al literal c) del art. 68 de la ley 32069, concordante con el numeral 122 .6 del art. 126 del os. 009-2025-ef y la exclusión de proveedores adjudicatarios de los catálogos electrónicos de acuerdo al marco, en virtud al literal b) del art. 274 del os. 009-2025-ef. sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales y administrativas a que hubiere lugar.

En mérito al principio de la integridad regulado en el literal e) del art. 5 de la ley 32069, indica que "la conducta de los partícipes en cualquier etapa del proceso de contratación está guiada por la honestidad, veracidad y la apertura a la rendición de cuentas, evita y denuncia cualquier práctica indebida o corrupta ante las autoridades competentes."

#### 18. Cláusula Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley Nº 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO  
OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION  
*Esmeralda Ivonne Medina Bujanda*  
LIC. ESMERALDA IVONNE MEDINA BUJANDA  
DIRECTORA EJECUTIVA