

FORMATO N° 02
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE
EQUIPOS DE COMPUTO

Unidad de Organización	Subdirección de Informática
Meta Presupuestaria	01
Actividad del POI	ELABORAR Y EJECUTAR EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE INFORMÁTICO.
Denominación de la Contratación	Servicio de mantenimiento preventivo de equipos de computo

1. Finalidad Pública

La finalidad del requerimiento obedece a la necesidad de garantizar la operatividad y disponibilidad de los equipos de cómputo para agilizar los procesos administrativos de la Academia de la Magistratura.

2. Objetivo de la Contratación

Contar con un parque de equipos cómputo que requieren mantenimiento para garantizar su continuidad operativa y contribuir con las operaciones diarias de las diversas dependencias de la AMAG, por la cual se requiere contratar los servicios de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos.

3. Alcance y Descripción del Servicio

3.1. Descripción de los equipos

EQUIPOS PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ITEM	Equipo	Marca	Modelo	Cantidad
1	Pc de escritorio	Dell	Optiplex 9020 SFF	77
		Lenovo	Thinkcentre M920S	07
		Lenovo	ThinkCentre neo 50s Gen 3	26
		Dell	Optiplex 7010 SFF	03
		Dell	Optiplex 7050 SFF	03
		Dell	Optiplex 7060 SFF	14
		HP	Prodesk 600 G1 SFF	18
		HP	EliteDesk 800 G1 SFF	05
		HP	Pro 6300	01
2	Laptop	HP	COMPAQ 6730B	2
		HP	PROBOOK 450	5
		LENOVO	THINKBOOK 15	2
		SONY	SVD132A14U	1

3.2. Procedimiento del Servicio:

El proveedor debe cumplir con las siguientes características técnicas:

- Limpieza externa e interna de todos los componentes internos y externos de PC (cpu, teclado, mouse, monitor).
- Eliminación de polvo y grasa acumulada, limpieza de todas las tarjetas electrónicas, fuentes de alimentación, ventiladores, unidades lectoras/grabadoras de medios óptico, medios de almacenamiento magnéticos, unidades de control y panel de visualización.
- Desconexión y conexión de equipos (teclado, mouse, monitor).
- Lubricación de los ventiladores del procesador y fuentes de alimentación.
- Cambio de silicona de conducción de los microprocesadores.
- Pruebas de funcionamiento de los discos duros.

- Prueba de funcionamiento para las fuentes de alimentación.
- Prueba de funcionamiento de todo hardware.
- Aplicar Pasta térmica en los procesadores de los equipos de cómputo.
- Verificación y prueba de operatividad del equipo.
- Los insumos para mantenimiento deberán ser provistos por el proveedor, los mismos que deben ser apropiados para el mantenimiento de equipos informáticos.
- El proveedor debe garantizar el uso de limpiadores de contactos de secado rápido apropiado para dispositivos electrónicos de cómputo, deberá ser parte también de los insumos a utilizar, Aire puro comprimido para limpieza de Socket, Chips, conectores, dispositivos ópticos, silicona de alta calidad para disipación de calor de los procesadores y lubricantes para las partes mecánicas.
- En el caso haya problemas con Disco duro, memorias y fuente de alimentación este será reportado en el informe final.
- Al finalizar los mantenimientos preventivos, el proveedor deberá de alcanzar los reportes del estado de cada equipo con su respectiva hoja de observaciones, recomendaciones y mejoras.
- En cada hoja de reporte deberá de registrarse también el tipo de equipo, marca, modelo, número de serie a cada equipo.

En el caso que un equipo entregado 100% operativo, falle o se averíe en el transcurso de los trabajos de mantenimiento, el proveedor deberá garantizar la solución en un plazo no mayor a 48 horas, contados a partir de la hora de producido el incidente.

Este servicio deberá incluir todo lo relacionado a la mano de obra, materiales de limpieza, repuestos y otros gastos que se genere por el contratista.

Antes de iniciar el mantenimiento preventivo, el personal que realizará el trabajo deberá verificar la correcta operatividad de los servicios que brindan los equipos. Al término del proceso de mantenimiento los servicios deberían activarse sin dificultad alguna, con la conformidad del personal técnico de la Subdirección de Informática. En el caso de no lograr restablecer los servicios, el contratista deberá realizar las acciones necesarias con la finalidad de superar los problemas presentados.

3.3. Garantía y Soporte

La garantía del trabajo realizado será de tres (03) meses, periodo en el cual el postor podrá ser llamado para realizar las correcciones respectivas, estas atenciones se realizarán sin costo alguno para la Academia de la Magistratura.

En caso de detectarse un mal funcionamiento debido al mal servicio efectuado por el postor seleccionado, éste deberá subsanarlo sin costo alguno para la entidad.

4. Requisitos del Proveedor y/o Personal

4.1 Requisitos del Proveedor

4.1.1 Capacidad Legal:

- Persona natural con negocio o persona jurídica legalmente constituida
- Inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP)
- No estar inhabilitado para contratar con el Estado

4.1.2 Capacidad Técnica: El proveedor deberá acreditar experiencia específica en servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos por un monto facturado mínimo de S/ 25,000.00 (veinticinco mil soles) ejecutado en los últimos cinco (05) años, contados desde la fecha límite de presentación de propuestas.

Medios de acreditación:

- Contratos y sus respectivas
- Órdenes de servicio/compra
- Comprobantes de pago (facturas)

4.2 Requisitos del Personal

El proveedor deberá contar con el siguiente personal técnico calificado, cuya experiencia y formación serán evaluadas como parte de su propuesta.

- **Jefe de Equipo / Especialista Técnico:**

Perfil:

- Título técnico o profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Mecatrónica o afines

Requisitos:

- Certificación ITIL v4 Foundation

Experiencia:

- Deberá acreditar una experiencia laboral mínima de tres (03) años en el sector de tecnologías de la información, de los cuales al menos dos (02) años deben ser en la ejecución o supervisión de servicios de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos informáticos.

- **Documentación a presentar:**

- Copia del título o certificado de estudios.
- Certificados de experiencia laboral (contratos, órdenes de servicio o cartas de recomendación).
- Copias de certificaciones vigentes del personal asignado.

- **Personal Técnico (Operativo):**

Perfil:

- Deberá contar con estudios técnicos concluidos o egresado de un instituto superior en carreras de Computación, Informática, Electrónica, o afines

Requisitos:

- El personal técnico operativo deberá presentar certificados o diplomas que acrediten la aprobación de cursos de especialización en mantenimiento y reparación de equipos de cómputo, con una duración mínima total de 48 horas académicas. Los cursos deberán cubrir temas como:
 - Mantenimiento y diagnóstico de componentes de hardware (CPU, RAM, HDD/SSD, etc.).
 - Instalación y configuración de sistemas operativos.
 - Uso de herramientas de software de diagnóstico.
 - Procedimientos de seguridad en el manejo de equipos.

Experiencia:

- Deberá acreditar una experiencia laboral mínima de dos (02) años en la ejecución de servicios similares de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo, laptops.

- **Documentación a presentar:**

- Copia del título o certificado de estudios.
- Certificados de experiencia laboral (contratos, órdenes de servicio o cartas de recomendación).
- Copias de certificaciones vigentes del personal asignado.

5. Lugar y Plazo de Ejecución

Lugar: El servicio se realizará en la Sede Central de la AMAG ubicada en Jr. Camaná N° 669, Cercado de Lima.

Plazo: El Servicio, se realizará en un plazo máximo de veinte (20) días calendarios en el Jr. Camaná 669 Lima, a partir de la notificación de la Orden de Servicio.

6. Resultados Esperados-Entregables

La presentación de entregables se realizará por Mesa de Partes de la Academia de la Magistratura, ubicada en Jr. Camaná N° 669 – Cercado de Lima, en el horario de 09:00 am a 16:45 horas en formato físico o en formato digital <https://sgd.amag.edu.pe/mpvAmag/inicio.do>

a) Se remitirán los siguientes documentos:

- Reporte detallado de los equipos a los cuales se realizó el mantenimiento preventivo, a la culminación de cada mantenimiento, este reporte debe incluir como mínimo los siguientes campos:
- Modelo y marca del Equipo
- Número de Serie y Código de Control Patrimonial
- Ubicación.
- Observaciones y recomendaciones.

7. Conformidad La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Subdirección de Informática en el plazo máximo de siete (07) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable. De existir observaciones, la Academia de la Magistratura las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de siete (07) días a partir del día siguiente de recibida la observación. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Academia de la Magistratura puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la Academia de la Magistratura para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes. Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Academia de la Magistratura no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.
8. Forma y Condiciones de Pago El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. La Academia de la Magistratura paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles. La Academia de la Magistratura realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles, en pago único, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Academia de la Magistratura debe contar con la siguiente documentación: - Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Subdirección de Informática. - Comprobante de pago. - Informe del Servicio realizado por el CONTRATISTA. En caso de retraso en el pago por parte de la Academias de la Magistratura, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
9. Confidencialidad Queda totalmente prohibido que los contratistas brinden declaraciones en medios de comunicaciones en representación de la Procuraduría General del Estado. El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información a la que tenga acceso, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros esta información, y tampoco no puede copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto.
10. Penalidades <u>Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:</u> 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:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:
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.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. 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 Academias de la Magistratura no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.

11. Otras Penalidades

No aplica

12. 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

13. Cláusula Garantías

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento de la Orden de Compra, Servicio la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de la Academia de la Magistratura, en concordancia con el artículo 61 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y artículos 138, 139 y 140 del Reglamento de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas, manteniéndose vigente hasta la conformidad de la conformidad de la prestación.

14. Cláusula Gestión de Riesgos

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, 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.

15. 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, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la Academias de la Magistratura.

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 Academias de la Magistratura, 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 Academias de la Magistratura. 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 Academias de la Magistratura 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.
16. 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 N° 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.
17. Modalidad de Pago del Servicio Suma alzada.
18. Cláusula de Cumplimiento Son causales de resolución de contrato la presentación de información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley, se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, Bajo cualquier modalidad.
_____ Firma del Responsable de la Unidad Orgánica