

**1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:
MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SEDAPAR S.A.**

2. FINALIDAD PÚBLICA:

El presente proceso tiene por finalidad mejorar la atención y tiempo de espera en la Plataforma de Atención al Cliente de la sede Principal de SEDAPAR S.A. cito en calle Virgen del Pilar N° 1701 – Cercado Arequipa.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACION

Objetivo General

Mejorar la atención de la población Arequipeña que se apersona a la Plataforma de Atención al Cliente para la adecuada atención en los tramites a cargo de los Departamentos de Promoción y Ventas y Postventa.

Objetivo Específico

Instalación de 02 televisores (existentes) en la sala de espera de la Plataforma de Atención al Cliente

4. ACTIVIDAD DEL POI

Gestión de Post Venta - Código AOI50012900094

5- TERMINOS DE REFERENCIA

Instalación de 02 televisores (denominados TV 3 y TV 4) en la sala de espera de la Plataforma de Atención al Cliente.

- Reubicación y aseguramiento (instalación de rack) de 01 televisor existente en la Gerencia de Servicio al Cliente a la Plataforma de Atención al Cliente
- Reubicación y aseguramiento (instalación de rack) de 01 televisor existente en la Plataforma de atención al cliente
- Materiales a ser provistos por el Contratista:

DETALLE	UND Y/O MTS	TV 3	TV 4	TOTAL
RACK COLGANTE	UND	0	1	1
TORNILLO PARA TARUGO NARANJA	UND	6	6	12
TARUGO NARANJA	UND	6	6	12
CABLE VULCANIZADO 3*14	MTS	5	12	17
TUBO CORRUGADO 3/4	MTS	5	12	17
ABRAZADERAS 3/4	UND	4	8	12
CAJA PVC 10*10	UND	1	1	2
CONECTOR DE TUBO CORRUGADO 1/2	UND	6	6	12
CAJA TICIBOX RECTANGULAR	UND	1	1	2
TOMACORRIENTE DOBLE CON ESPIGA A TIERRA	UND	1	1	2
TARUGO VERDE	UND	20	30	50
TORNILLO WAFER 3/4	UND	20	30	50

6- SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma alzada

7- PLAZO DE EJECUCIÓN

El Plazo de ejecución del servicio será de 05 días calendarios contados a partir del día siguiente de la notificación de la correspondiente Orden de Servicio.

8- FORMA DE PAGO

La entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en único pago.

9- LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO/LUGAR DE ENTREGA

La instalación de televisores se realizará en la Plataforma de Atención al Cliente sede central – Virgen del Pilar 1701 – Cercado – Arequipa

10- CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será emitida por el Departamento de Post Venta

11. CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL

La ejecución del servicio debe garantizar la sostenibilidad ambiental, evitar impactos ambientales negativos.

12. ENTREGABLES

No Aplica

13- PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN:

Se realizará conforme al 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: $F = 0.40$.

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.

14. GARANTÍAS

No Aplica

15. 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 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.

16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La solución de controversias será a través Centro de Conciliación designado por las partes.

17. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Se realizará conforme al artículo 68 de la Ley en concordancia con el artículo 122 del Reglamento.

18. GESTIÓN DE RIESGOS

El incumplimiento de este servicio puede ocasionar accidentes laborales de nuestros inspectores que realizan labores de campo en el Departamento de Post Venta

El presente servicio no genera ningún riesgo.

