

TÉRMINOS DE REFERENCIA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA
ZONA REGISTRAL N° VI

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de mantenimiento preventivo de equipos informáticos de la Zona Registral N° VI.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos informáticos con la finalidad que estos cumplan con las funciones requeridas durante su ciclo de vida útil, mejorando la eficiencia en los procesos y así mismo asegurar la continuidad de los servicios que se brinda a los usuarios de la Zona Registral N° VI.

3. ANTECEDENTES

La Entidad actualmente cuenta con equipos informáticos que necesitan mantenimiento preventivo, las cuales necesitan optimizarse con el fin de que dichos equipos puedan seguir brindando soporte a los procesos y actividades que desarrollan las distintas áreas de la Zona Registral N° VI, en el marco de las funciones asignadas.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- ✓ Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos informáticos que se encuentran en la Zona Registral VI, con la finalidad de asegurar la continuidad de los servicios registrales y administrativos.
- ✓ Contar con el servicio de soporte técnico que nos permita solucionar las incidencias de los equipos informáticos en el menor tiempo posible de esta manera asegurar la continuidad de los servicios registrales y administrativos.

5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere contratar los servicios de mantenimiento preventivo de equipos informáticos como PC's, impresoras, refrendadoras, escáner, switch de borde incluye gabinete de comunicaciones y plotter que se encuentran en la Zona Registral VI:

- ✓ El servicio es a todo costo asumido íntegramente por el proveedor y debe garantizar el funcionamiento de los equipos.
- ✓ Este servicio deberá incluir la mano de obra, material para limpieza, cambios de repuestos y consumibles (kit de mantenimientos para impresoras) ajustes técnicos y otros gastos que genere el contratista. Los repuestos y consumibles serán asumidos por la entidad.
- ✓ El servicio de mantenimiento preventivo se realizará en las instalaciones de la Zona Registral N° VI – Pucallpa y en las oficinas en donde se encuentran instalados los equipos informáticos (Oficina Registral de Pucallpa, Oficina Registral de Aguaytía, Oficina Receptora de Atalaya, Oficina Receptora de Yarinacocha, Oficina Receptora de Manantay y Oficina Receptora de Calleria).
- ✓ Los mantenimientos preventivos se deberán realizar dentro del horario programado y aceptado por la Unidad de Tecnologías de la Información, en horarios que no afecten la disponibilidad de los servicios que brinda Sunarp, para ello el contratista deberá estimar la cantidad necesaria de personal que desarrolle este servicio en el tiempo requerido.
- ✓ El servicio de mantenimiento preventivo se ajustará, a los procedimientos recomendados por el fabricante en sus manuales técnicos y los estándares conocidos.
- ✓ Se Brindará el servicio de soporte Técnico según lo indicado en el punto 5.8 Prestación Accesorio a la prestación Principal.

Se debe considerar que de requerirse en atención a las necesidades la Entidad podrá considerar una reducción o adicional de mantenimiento de equipos hasta un 25% del total de cada uno de ellos los mismos que pueden ser incluidos en el transcurso del tiempo que dure el contrato, de acuerdo a los costos unitarios indicados en el contrato.

Se detalla a continuación el equipamiento a los cuales se dará el mantenimiento respectivo:

CUADRO RESUMEN DE CANTIDADES DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Bien	Cantidad Mantenimiento	Oficina Pucallpa	Oficina Calleria	Oficina Aguaytía	Oficina Atalaya	Oficina Yarinacocha	Oficina Manantay	Total Equipos	Total Mantenimiento
Computadoras	2	45	9	2	1	0	0	57	114
Impresoras	2	20	6	2	1	1	1	31	62
Refrendadora	2	5	3	2	1	1	1	13	26
Plotter	2	1	0	0	0	0	0	1	2
Escáner	2	2	2	0	0	0	0	4	8
Laptop	2	10	0	0	0	0	0	10	20
Switch red de 48 puertos	1	6	0	0	0	0	0	6	6
Switch red de 24 puertos	1	0	3	1	0	0	0	4	4
Switch red de 16 puertos	1	0	0	0	0	1	1	2	2
Gabinete de comunicaciones	1	4	1	0	1	1	1	8	8
Total	16	93	24	7	4	4	4	136	252

5.1 ACTIVIDADES

El servicio de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos se realizará por el periodo de un (01) año.

- ✓ Ejecutar los trabajos únicamente por personal con experiencia demostrada y según lo requerido.
- ✓ Ejecutar las tareas fuera del horario de trabajo, previa coordinación con el área de UTI.
- ✓ Asegurar que el personal que prestará el servicio cuenta con todos los implementos y medidas de seguridad necesarias, así como los seguros de riesgo en el trabajo, a su cuenta y entera responsabilidad.
- ✓ Garantizar el orden y limpieza permanente del lugar de trabajo.
- ✓ Asegurar que los equipos estén perfectas condiciones y/o funcionando, sin que esté presente alarma alguna o inoperatividad de algunos componentes después de realizado los trabajos de mantenimiento preventivo.

5.2 PROCEDIMIENTO

Para cada una de las actividades el proveedor deberá realizar el siguiente procedimiento:

Mantenimiento Preventivo.

- ✓ Verificar el funcionamiento, las características y rendimiento de los equipos.
- ✓ Limpieza interna y externa de los equipos y sus componentes.
- ✓ Lubricación, ajustes y calibración de los equipos y sus componentes (tarjetas, partes y/o piezas).
- ✓ Revisión del suministro y cableado eléctrico.
- ✓ Después de realizar el mantenimiento de los equipos de cómputo se utilizará ordenadores de cableado de tipo espiral de tal manera permita el correcto ordenamiento del cableado.

Se realizará de acuerdo al siguiente detalle según equipo:

i. Computadoras:

Desensamblado total de los dispositivos internos, limpieza interna y externa.

CASE

- ✓ Limpieza interna y externa.
- ✓ Pruebas de botones.
- ✓ Verificación de conexiones.
- ✓ Fuente de poder (limpieza externa e interna, ajuste de conectores).
- ✓ Revisión de entrada/salida de voltajes.

TARJETA PRINCIPAL

- ✓ Limpieza de contactos de la circuitería e integrados del polvo estático.
- ✓ Revisión de cables y conectores.
- ✓ Medición de pila (batería interna) y conductores.
- ✓ Diagnóstico del sistema.
- ✓ Revisión y/o cambio de la pasta térmica del procesador.

DISCO DURO

- ✓ Limpieza de fuentes de poder
- ✓ Limpieza de unidades de discos
- ✓ Ensamblado y diagnóstico de funcionamiento.

TECLADO

- ✓ Limpieza de teclas y partes.
- ✓ Limpieza externa.
- ✓ Verificación de teclas operativas y contactos.

MOUSE

- ✓ Limpieza externa (contactos y esfera, sensor laser, carcasa).
- ✓ Verificación de operatividad.

MONITOR

- ✓ Limpieza externa, carcasa, rejillas de ventilación, pantalla
- ✓ Revisión de brillo y contraste
- ✓ Verificación de imagen y color
- ✓ Verificación de cables, conectores, botones

ii. Impresoras

Para el mantenimiento considerar:

Impresoras:

- ✓ De samblaje del sistema mecánico, eléctrico y electrónico.
- ✓ Revisión de ruta de papel.
- ✓ Revisión y funcionalidad de los sensores y botones del panel de control.

- ✓ Limpieza del mecanismo de entrada y salida de papel.
- ✓ Limpieza de todos los consumibles (tóner, tambor de impresión, transfer kit, rodillo de transferencia).
- ✓ Limpieza de sensores.
- ✓ Limpieza de ADF.
- ✓ Limpieza del sistema de engranajes.
- ✓ Limpieza de los rodillos de alimentación de papel.
- ✓ Limpieza de todos los motores.
- ✓ Limpieza de los ventiladores.
- ✓ Limpieza de contactos de tarjetas controladoras.
- ✓ Limpieza del chasis en general.
- ✓ Lubricación y calibración.
- ✓ Pruebas generales de funcionamiento y operatividad.

Se debe tener en cuenta:

Que si el equipo necesita el cambio del kit de mantenimiento el proveedor deberá realizar el cambio respectivo sin generar ningún costo alguno, siendo parte del soporte técnico correspondiente, dicho kit de mantenimiento será provisto por la entidad.

iii. Refrendadoras

- ✓ Limpieza física interna y externa en general.
- ✓ Revisión y funcionalidad de los sensores y botones del panel de control.
- ✓ Limpieza y regulación del Cabezal de Impresión.
- ✓ Limpieza, regulación y calibración interna de las partes mecánicas y electrónicas.
- ✓ Lubricación especial de partes móviles y de fricción.
- ✓ Mantenimiento de la fuente de poder.
- ✓ Pruebas generales de funcionamiento y operatividad.

iv. Plotter

- ✓ Limpieza interna y externa, en general.
- ✓ Limpieza de tarjetas y engranes.
- ✓ Lubricación de bujes, barras, guías y partes mecánicas.
- ✓ Calibración y ajustes requeridos.
- ✓ Inspección de mecanismo en general.
- ✓ Limpieza Externa de Carcasas.
- ✓ Pruebas generales de funcionamiento y operatividad.

Se debe tener en cuenta:

Que si el equipo necesita el cambio del kit de mantenimiento el proveedor deberá realizar el cambio respectivo sin generar ningún costo alguno se deberá considerar como parte del soporte técnico, dicho kit de mantenimiento será provisto por la entidad.

v. Scanner

- ✓ Limpieza interna y externa, en general.
- ✓ Limpieza de tarjetas y engranes.
- ✓ Lubricación de bujes, barras, guías y partes mecánicas.
- ✓ Calibración y ajustes requeridos.
- ✓ Inspección de mecanismo en general.
- ✓ Limpieza Externa de Carcasas.
- ✓ Pruebas generales de funcionamiento y operatividad.

Se debe tener en cuenta:

Que si el equipo necesita el cambio del kit de mantenimiento el proveedor deberá realizar el cambio respectivo sin generar ningún costo alguno, dicho kit de mantenimiento será provisto por la entidad.

vi. Switch de red

- ✓ Inspección física:
 - Limpieza interna y externa, en general.
 - Verificar estado de los ventiladores, fuentes de poder y LEDs de estado.
 - Revisión interna del estado de los circuitos electrónicos.
 - Revisar que no existan cables dañados, sueltos o mal conectados.
- ✓ Limpieza de polvo en rejillas de ventilación y racks.

- ✓ Revisión de configuración y seguridad:
 - Respaldo la configuración actual (running-config y startup-config).
 - Validar que las contraseñas, usuarios y accesos estén actualizados.
 - Revisar listas de control de acceso (ACLs), VLANs y puertos habilitados.
 - Verificar que no existan puertos abiertos sin uso (deshabilitar si corresponde).
- ✓ Monitoreo de Rendimiento:
 - Verificar uso de CPU y memoria del switch.
 - Revisar tablas ARP, MAC address y enrutamiento.
 - Comprobar tráfico en interfaces y detectar posibles cuellos de botella.
 - Analizar logs del sistema (Syslog, SNMP, NetFlow, etc.).
- ✓ Actualización y parches de software/firmware
 - Revisión de versiones instaladas de IOS, firmware o sistema operativo equivalente.
 - Instalación de parches y actualizaciones recomendadas por el fabricante para mitigar vulnerabilidades.
- ✓ Documentación y entrega de informes:
 - Registro de todas las actividades realizadas en cada equipo.
 - Informe técnico detallado del estado de los switches antes y después del mantenimiento.
 - Recomendaciones para mejorar la seguridad, disponibilidad y rendimiento de la red.

vii. Gabinete de comunicaciones

- ✓ Limpieza en general interna y externa del gabinete.
- ✓ Mantenimiento preventivo del sistema de ventilación de los gabinetes de comunicaciones.
- ✓ Ordenamiento del cableado de red en gabinetes.

Soporte Técnico.

- ✓ El contratista debe contar con diferentes canales de atención para el servicio de mesa de ayuda, los cuales deben ser:
 - Número telefónico para atención de llamadas.
 - Correo electrónico.Siendo todas válidas para el reporte de incidencias.
El horario de atención deberá ser 8X5 (lunes a viernes de acuerdo al horario de oficina).

5.3 PLAN DE TRABAJO

El proveedor deberá presentar un Cronograma de Trabajo adjuntando el Seguro Complementario de Trabajo y Riesgo del Personal que ejecutará el servicio, así como las fechas en las cuales realizará el servicio de mantenimiento de equipos informáticos, este deberá ser presentado en mesa de partes virtual mesadetrámite06@sunarp.gob.pe y/o física Jr. Progreso N° 150 - Callería, como máximo a los cinco (05) días calendarios siguiente de notificado la Orden de Servicio, el cual deberá ser validado por la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° VI.

El plan de trabajo a ser presentado por el proveedor deberá de tener en consideración la siguiente planificación de mantenimiento de equipos informáticos:

Bien	1er Mantenimiento	2do Mantenimiento
Computadoras	SI	SI
Impresoras	SI	SI
Refrendadora	SI	SI
Plotter	SI	SI
Escáner	SI	SI
Laptop	SI	SI
Switch red de 48 puertos	SI	NO
Switch red de 24 puertos	SI	NO
Switch red de 16 puertos	SI	NO
Gabinete de comunicaciones	SI	NO

5.4 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR.

Por parte del proveedor deberá contemplar todas las actividades, dispositivos, componentes y accesorios para el correcto mantenimiento preventivo.

5.5 RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD.

La Zona Registral N° VI brindará todas las facilidades de acceso a sus oficinas y el espacio físico donde se realizarán los mantenimientos.

5.6 IMPACTO AMBIENTAL.

No aplica.

5.7 SEGUROS (De corresponder)

El Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR) deberá estar vigente y de acuerdo al servicio a realizar, además este será asumido por el proveedor para el personal asignado al servicio, de esta forma exime de toda responsabilidad a la Zona Registral N° VI, por accidentes de trabajo, el mismo que deberá ser adjunto al plan de trabajo y será antes de la realización del servicio del mantenimiento preventivo.

5.8 PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

Soporte Técnico.

El soporte Técnico de la prestación principal se deberá considerar como se describe a continuación según las oficinas con las que se cuenta:

1. Para las: **Oficina Registral de Pucallpa, Oficina Receptora de Calleria, Oficina Receptora de Yarinacocha y Oficina Receptora de Manantay.**
Durante el periodo de duración del servicio el proveedor brindará el soporte técnico in situ en el cual atenderá las incidencias y requerimientos como cambio de repuestos e insumos, reportadas en los equipos como máximo en cuatro (04) horas, es decir desde su notificación (por cualquiera de los canales de atención) hasta que se acerque el especialista y/o técnico a las oficinas.
2. Para las: **Oficina Registral de Aguaytía y Oficina Receptora de Atalaya.**
Además de los mantenimientos preventivos programados, se deberá considerar mínimamente un soporte técnico in situ durante el periodo del contrato, este se hará efectivo cuando se presente un incidente y/o problema con alguno de los equipos informáticos y que para su reparación y/o solución amerite la presencia física de personal técnico a fin de dar solución a lo reportado por el usuario, el tiempo máximo desde la notificación (por cualquiera de los canales de atención) hasta que se acerque el especialista y/o técnico en el Caso de la Oficina Registral de Aguaytía será de ocho (08) horas y la Oficina Receptora de Atalaya de veinticuatro (24) horas.

Para ambos casos el contratista deberá presentar la bitácora de los equipos donde se indique descripción, modelo, serie, código patrimonial, ubicación de los equipos. Detalle de las acciones realizadas, así como su estado antes y después de realizar el servicio de ser necesario el cambio de partes o piezas defectuosas o dañadas se deberá especificar el número de parte, todo ello deberá ser registrado en la bitácora del equipo.

5.9 REQUISITOS DEL PROVEDOR Y/O PERSONAL.

Perfil del Proveedor

- ✓ El proveedor deberá contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP).
- ✓ Deberá ser Persona Natural y/o Jurídica.
- ✓ No estar impedido, inhabilitado o sancionado para contratar con el estado.
- ✓ El postor deberá acreditar contar con experiencia de S/ 20, 000.00 mil soles en servicios similares como mantenimiento y/o soporte en equipos informáticos: computadoras, escáner, plotter, equipos de comunicación, servidores, durante los últimos 8 años, para lo cual deberá adjuntar facturación, órdenes de servicio, copia de contratos, acompañada de la constancia del servicio realizado u otro documento que acredite la prestación realizada.

Perfil del Personal

Mantenimiento Informático

El contratista deberá considerar como mínimo con el siguiente personal:

- ✓ 02 profesionales para la realización de los mantenimientos de los equipos informáticos.
- ✓ 01 profesional para la realización del mantenimiento de los equipos de comunicación que puede estar incluido en el que realiza el mantenimiento de los equipos informáticos.

Mantenimiento de los equipos informáticos (Computadoras, impresoras, plotter, escáner, laptop, refrendadora)

- ✓ Formación Académica: Egresado de Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería Industrial y/o similar y/o de carrera técnica de Computación y/o Informática y/o Electrónica y/o Redes y/o Comunicaciones de Datos.

- ✓ Conocimientos especializados:
 - Experiencia en haber realizado la prestación de servicios similares al objeto de la contratación.

Mantenimiento de los equipos de comunicación (Switch)

- ✓ Formación Académica: Egresado de Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería Industrial y/o similar y/o de carrera técnica de Computación y/o Informática y/o Electrónica y/o Redes y/o Comunicaciones de Datos.
- ✓ Conocimientos especializados:
 - Conocimientos en redes, equipos de comunicación (Switch).
 - Experiencia comprobada de al menos 01 (uno) año en administración de redes.

La capacitación se acreditará con la copia simple del certificado de capacitación y la experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

5.10 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO.**a. Lugar:**

El lugar de la prestación del servicio será en las ubicaciones en donde se encuentren ubicados los equipos informáticos.

- Oficina Registral de Pucallpa. - Jr. progreso N° 150. Pucallpa.
- Oficina Registral de Aguaytía. - Jr. Andahuaylas MZ."s" Lote 13 Villa Aguaytía.
- Oficina Receptora de Callería - Jr. Carmen Cabrejos N° 295 - Callería.
- Oficina Receptora de Atalaya – Interior de la Municipalidad de Atalaya.
- Oficina Receptora de Yarinacocha – Interior de la Municipalidad de Yarinacocha.
- Oficina Receptora de Manantay – Interior de la Municipalidad de Manantay.

b. Plazo de Ejecución del Servicio:

El Mantenimiento preventivo y soporte Técnico de equipos informáticos será prestado por el periodo de un (01) año.

El mantenimiento preventivo debe ser realizado de acuerdo a cada fecha del cronograma en un periodo no mayor de quince (15) días calendarios, previa coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información según el punto 5.2. y 5.3.

Se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El 1er Mantenimiento inicia después de haber aprobado el plan de trabajo por parte de la UTI que sería en el primer mes de iniciado el contrato.
- 2do Mantenimiento inicia al 6to mes de iniciado el primer mantenimiento realizado.

5.11 ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar el documento mediante el cual acredite el cumplimiento del servicio contratado:

a) Para la firma de contrato

- Declaración jurada indicando los canales de atención para soporte técnico e indicando que este será brindado 8X5 (lunes a viernes de acuerdo al horario de oficina), además de indicar el tiempo de respuesta de cinco (05) horas.
- El desagregado de costos unitarios por mantenimiento por equipo y por el Servicio de soporte técnico.

b) Para el pago del servicio de mantenimiento preventivo.

El contratista deberá presentar a través de mesa de partes un informe digital o físico detallado del mantenimiento preventivo correspondiente según cronograma, el mismo que incluirá lo siguiente:

- La bitácora de los equipos donde se indique descripción, modelo, serie, código patrimonial, ubicación de los equipos.
- Detalle de las acciones correctivas realizadas o por realizar, así como su estado antes y después de realizar el servicio.
- Especificar a detalle los equipos que necesitan cambiar partes o piezas defectuosas o dañadas, brindar el número de parte.

c) Para el pago de la prestación accesoría.

- El contratista deberá presentar un informe detallado de los soportes brindados según el numeral 5.8 el mismo que será presentado al término del 12avo mes.

5.12 CONFIDENCIALIDAD.

El contratista se compromete a mantener en reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa conformidad escrita de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, cualquier información que le sea suministrada por esta última, excepto cuando resultare estrictamente necesario para el cumplimiento de la prestación; asimismo restringirá la revelación de dicha información sólo a sus empleados.

5.13 MODALIDADES DE PAGO.
Precios Unitarios.**5.14 FORMA DE PAGO.**

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por el encargado de Tecnología de la Información en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción del entregable. De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica a EL CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar a EL 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 entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes. Este procedimiento no resulta aplicable cuando la prestación manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD [NO OTORGA LA CONFORMIDAD], según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

Para el Mantenimiento preventivo:

El pago será parcial y se realizará después de ejecutado cada mantenimiento preventivo de acuerdo a cada fecha del cronograma del punto 5.2, informe del mantenimiento preventivo realizado según el punto 5.11 (b) y conformidad del servicio por parte de la Unidad de Tecnologías de la Información.

Para la prestación Accesorio:

Para el soporte Técnico se realizará un solo pago el mismo que se hará efectivo siempre y cuando se hayan realizado, se pagará al término del 12vo mes.

Se deberá presentar el informe correspondiente según el punto 5.11(c) y la conformidad por parte de la Unidad de Tecnologías de la información.

5.15 PENALIDADES.

Si EL PROVEEDOR incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde:

$$F = 0.40$$

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 PROVEEDOR 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 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 mediante Decreto Supremo N° 009- 2025-EF.

5.16 OTRAS PENALIDADES**PENALIDAD POR RETRASO EN BRINDAR SOPORTE TÉCNICO**

Nº	Infracción	Penalidad % deducible del pago por el servicio.	Procedimiento
1	Excede hasta en 03 horas el plazo de atención de soporte técnico.	4%	Informe del área usuaria
2	A partir de 04 horas hasta en 08 horas el plazo de atención de soporte técnico.	6%	Informe del área usuaria
3	De 08 a más horas el plazo de atención de soporte técnico.	10%	Informe del área usuaria

5.17 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de la entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo de responsabilidad del proveedor es de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

5.18. CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por el encargado de Tecnología de la Información en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción del entregable. De existir observaciones,

LA ENTIDAD las comunica a EL CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar a EL 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 entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes. Este procedimiento no resulta aplicable cuando la prestación manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD [NO OTORGA LA CONFORMIDAD], según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

5.19. REAJUSTE DE LOS PAGOS

No aplica.

5.20. CLAUSULA DE ANTICORRUPCION Y SOBORNO

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/orden de servicio u compra, 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 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/orden de servicio u compra con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

5.21. CLÁUSULA DE GARANTÍA

No aplica.

5.22. CLAUSULA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.

5.23. CLAUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

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 proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Asimismo, son causales de resolución de contrato la presentación con 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 Ley N° 31564., 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.

5.24. CLÁUSULA GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra y los documentos que lo conforman, 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.

5.25. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los documentos, especificaciones técnicas, términos de referencia e informes preparados por el Especialista para el Contratante en virtud de la orden de servicio pasarán a ser de propiedad del Contratante.

5.26. ANEXOS

No aplica