



ANEXO N° 01

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACIONES DE SERVICIO

REQUERIMIENTO N° 003-2025-SBPM-MDD-GG-GPS

Área Usuaría:	GERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL
<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	
1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVOS DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA GERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL de la SOCIEDAD BENEFICENCIA DE PUERTO MALDONADO
2. FINALIDAD PUBLICA	La Institución tiene el propósito de asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos asignados al personal para el normal desempeño de sus funciones, así como minimizar los tiempos de paralización en caso de fallas o averías de los equipos asignados y prolongar el tiempo de vida útil de los mismos
3. ANTECEDENTES	<p>El personal de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado utiliza equipos informáticos esenciales para el desarrollo de sus funciones diarias, garantizando la eficiencia en la atención y gestión administrativa. Para asegurar el correcto funcionamiento de estos equipos, es fundamental contar con un soporte técnico que ofrezca soluciones rápidas y efectivas ante cualquier inconveniente, especialmente aquellos que comprometan la disponibilidad de la información o interrumpan las actividades operativas. Como parte de la estrategia de mejora continua de la infraestructura tecnológica, la institución ha contratado regularmente servicios de mantenimiento preventivo para sus equipos informáticos, con el fin de mantenerlos en condiciones óptimas de operación. Estas actividades son cruciales para asegurar la continuidad de los procesos administrativos, por lo que es indispensable llevar a cabo el "servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos".</p> <p>En esta oportunidad, y con el objetivo de garantizar la operatividad de los sistemas y equipos informáticos, se procederá a la contratación de dicho servicio, asegurando que los equipos continúen funcionando de manera adecuada y contribuyan a la prestación eficiente de los servicios que ofrece la entidad.</p>
4. OBJETIVOS DE CONTRATACION	<p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La contratación del "servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos", permitirá mantener estos equipos en niveles óptimos de funcionamiento para el buen desempeño y mejorar la capacidad operativa, elevando de este modo el nivel de eficiencia y satisfacción de los usuarios de la SBPM"</li></ul> <p><b>Objetivo Especifico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dar solución inmediata a los incidentes de los sistemas informáticos institucionales en un nivel básico.</li></ul>





5.1 Descripción del servicio a contratar:

ITEM	CANT	UND-MED	DESCRIPCION
01	01	SERVICIO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVOS DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA GERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL de la SOCIEDAD BENEFICENCIA DE PUERTO MALDONADO

5.2 Actividades: Las actividades a realizar en el mantenimiento preventivo y correctivo concluyen, pero no se limitan a:

- A. **Limpieza interna y externa de los equipos:** Remoción de polvo y partículas que puedan afectar el rendimiento de los componentes internos (procesadores, fuentes de poder, tarjetas madre, discos duros, etc.) y limpieza de periféricos (monitores, teclados, mouse, impresoras).
- B. **Revisión de componentes de hardware:** Inspección del estado físico de los componentes para identificar posibles signos de desgaste, sobrecalentamiento o mal funcionamiento que pudieran derivar en fallos futuros.
- C. **Diagnóstico y actualización del software:** Verificación y actualización de los sistemas operativos, programas antivirus, controladores (drivers) y demás software instalado, asegurando la compatibilidad y el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
- D. **Optimización del rendimiento:** Realización de ajustes en la configuración del sistema y eliminación de archivos temporales o innecesarios que ocupen espacio en disco, lo que mejora la velocidad de procesamiento y respuesta de los equipos.
- E. **Verificación de redes y conectividad:** Comprobación del estado de la conectividad de red de los equipos (internet, intranet) para garantizar la fluidez de las comunicaciones internas y externas.
- F. **Revisión de sistemas de energía:** Evaluación del estado de las fuentes de alimentación, baterías de laptops y dispositivos UPS, asegurando que los



5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO CONTRATAR



equipos cuenten con un suministro eléctrico adecuado y protección ante cortes de energía.

**Equipos para mantenimiento preventivo:**

ITEM	EQUIPO	CODIGO PATRIMONIAL	MARCA	CANT.
1	COMPUTADORA TODO EN UNO	000394	HP	01
2	COMPUTADORA TODO EN UNO	000087	LG	01
3	IMPRESORA		CANON	01
CANTIDAD TOTAL				03

**Mantenimiento correctivo:**

- G. Ejecución de acciones necesarias para reparar algunos equipos o sistemas que presenten fallas o problemas identificados durante las inspecciones o reportados por los usuarios.
- H. Sustitución de componentes dañados, ajustes en la configuración de hardware o software, y resolución de inconvenientes que afectan la operatividad o el rendimiento de los equipos.
- I. Garantizar que los sistemas y dispositivos restaurados cumplan con las condiciones de funcionalidad y seguridad requeridas para su correcto uso.

**Garantía del servicio:**

- J. El servicio incluirá una garantía de un (01) año, a partir de la conformidad del servicio por parte de la entidad contratante.
- K. Durante este período, el proveedor se compromete a atender y resolver, sin costo adicional, cualquier inconveniente relacionado con las actividades realizadas, asegurando el correcto funcionamiento y rendimiento de los equipos o sistemas intervenidos.
- L. La garantía cubrirá reparaciones, ajustes o intervenciones necesarias derivadas de fallas vinculadas al servicio ejecutado

**Mantenimiento correctivo**

ITEM	EQUIPO	CODIGO PATRIMONIAL	MARCA	CANT.
1	LAPTOP	000380	LENOVO	01

**5.3 Procedimiento:**

Las actividades serán coordinadas con la Gerencia de Protección Social, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados.

**5.4 Plan de trabajo:** Se elabora en coordinación y bajo requerimiento del área de usuaria de la ENTIDAD

**5.5 Requisitos Según leyes, reglamentos técnicos, normas metroológicas y/o sanitarias:** No corresponde



	<p>5.6 <b>Impacto Ambiental:</b> No corresponde</p> <p>5.7 <b>Seguros:</b> No corresponde</p> <p>5.8 <b>Prestaciones accesorias a la prestación principal:</b></p> <p>5.8.1 <b>Mantenimiento preventivo:</b> No corresponde</p> <p>5.8.2 <b>Soporte técnico:</b> No corresponde</p> <p>5.8.3 <b>Capacitación y/o entrenamiento:</b> No corresponde</p> <p>5.9 <b>Lugar y plazo de prestación de servicio</b></p> <p>5.9.1 <b>Lugar:</b> El servicio será realizado de manera presencial en las instalaciones de la GERENCIA DE PROTECCION SOCIAL, está ubicado en la Jr. Billinghamurst Nro. 247, Tambopata - Tambopata - Madre de Dios - Perú.</p> <p>5.9.2 <b>Plazo:</b> El servicio se prestará en un plazo máximo hasta de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio física.</p> <p>5.10 <b>Resultados esperados:</b> El proveedor deberá presentar un (01) informe firmado y foliado dirigido a la GERENCIA DE PROTECCION SOCIAL- S.B.P.M. DE PUERTO MALDONADO, el cual deberá detallar las actividades realizadas conforme a lo indicado en el punto "5.2".</p> <p>El informe deberá incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informe técnico final detallando el estado operativo de los equipos sometidos a mantenimiento preventivo y correctivo, asimismo debe incluir fotografías del servicio de mantenimiento realizado</li></ul>
<p>6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR</p>	<p>6.1 <b>Requisitos del proveedor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Profesional titulado o bachiller en Ingeniería de Software o sistemas o Computación e Informática o Ingeniería de Informática.</li><li>❖ Contar con RNP vigente.</li><li>❖ Contar con ruc Activo y Habido (vigente)</li><li>❖ Contar con experiencia mínima de 3 años realizando servicios similares. Se deberá presentar constancia de servicios realizados (certificados de trabajo, contratos o similar)</li></ul> <p>6.2 <b>Recursos a ser provistos por el proveedor:</b></p> <p>6.2.1 <b>Equipamiento:</b></p> <p>A. <b>Equipamiento Estratégico:</b> El proveedor deberá tener sus herramientas de limpieza y mantenimiento, dispositivos para diagnóstico y prueba de equipos, sistemas de respaldo de información y protección antiestática. Este equipamiento permitirá una intervención efectiva, garantizando el óptimo funcionamiento y prolongando la vida útil de los equipos informáticos.</p> <p>B. <b>Otro Equipamiento:</b> -</p>





	<p>6.2.2 Infraestructura estratégica (solo servicios en general)</p> <p>A. Personal clave</p> <p>i. Actividades: no corresponde.</p> <p>ii. Perfil:</p> <p>B. Otro personal</p>
<p>7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACIÓN</p>	<p>7.1 Otras obligaciones</p> <p>7.1.1 Otras obligaciones del contratista: El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizara debiendo responder por el servicio brindado.</p> <p>7.1.2 Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad: La entidad proporcionará los accesos y espacio físico para que el personal del contratista pueda realizar las actividades solicitadas en el servicio.</p> <p>7.1.3 Otras obligaciones de la entidad: Asimismo, la entidad se compromete a efectuar el pago correspondiente al proveedor dentro de los plazos y condiciones establecidas, una vez que se haya verificado y aceptado el cumplimiento del servicio. En caso de existir alguna discrepancia o defecto en el producto entregado, la entidad notificará al proveedor para que este realice las correcciones o reemplazos necesarios, sin afectar el plazo de pago acordado</p> <p>7.2 Adelantos: ninguno</p> <p>7.3 Subcontratación: ninguno</p> <p>7.4 Confidencialidad: La información que tenga acceso el proveedor deberá ser confidencial y de absoluta reserva sobre el manejo de información a la que se le dio acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.</p> <p>7.5 Propiedad intelectual: La sociedad de beneficencia tendrá todos los derechos de la propiedad intelectual de dicho servicio.</p> <p>7.6 Medidas de control durante la ejecución contractual: La Entidad podrá determinar las medidas de control, para lo cual indicará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Áreas que coordinan con el proveedor: Gerencia De Protección Social.</li><li>- Áreas responsables de las medidas de control: Gerencia De Protección Social.</li><li>- Áreas que brindarán la conformidad: Gerencia De Protección Social.</li></ul> <p>7.7 Conformidad de la prestación: La conformidad será otorgada por la Gerencia De Administración Y Finanzas, de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, quien debe asegurar la ejecución del servicio de acuerdo a lo solicitado.</p> <p>7.8 Forma de pago: El pago se realiza a los (05) días calendarios de emitida la conformidad, siempre que se</p>





	<p>verifiquen las condiciones establecidas en la orden de servicio.</p> <p><b>7.9 Formula de reajuste:</b> ninguno.</p> <p><b>7.10 Penalidades aplicables:</b> En caso de 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; hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente; o, de ser el caso del ítem que debió ejecutarse. Esta penalidad será deducida de los pagos a realizarse.</p> <p>La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>Penalidad diaria = <math>(0.10 \times \text{Monto vigente}) / (F \times \text{Plazo vigente en días})</math></p> <p>Donde F tendrá los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: F = 0.40</li><li>-Para plazos mayores a sesenta (60): F = 0.25</li></ul> <p>Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse; o, en caso que estos involucren obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la presentación individual que fuera materia de retraso.</p> <p><b>7.11 Responsabilidad por vicios ocultos:</b> La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos. El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.</p>
<p>8. SELLO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIA</p>	<p> Econ. Luis Alberto Montero Tolmos GERENTE DE SERVICIOS DE PROTECCION SOCIAL (E)</p>