

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **Mantenimiento de equipo de cómputo**

#### **I. OBJETIVO**

Contratar un servicio de mantenimiento preventivo especializado para los equipos de cómputo corporativos del Ente Operador Regional (EOR), con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento, prolongar su vida útil, reducir la ocurrencia de fallas, y garantizar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica institucional, conforme a buenas prácticas técnicas y estándares de calidad.

#### **II. ALCANCE**

El presente servicio comprende la ejecución de mantenimiento preventivo especializado para los equipos de cómputo corporativos del Ente Operador Regional (EOR), incluyendo laptops, desktops e impresoras matriciales, con el objetivo de preservar su correcto funcionamiento, confiabilidad y desempeño operativo.

El servicio incluirá actividades de diagnóstico, inspección, limpieza interna y externa, verificación básica de componentes de hardware, así como la elaboración de un informe técnico final por equipo atendido.

La ejecución del servicio deberá realizarse en las instalaciones del EOR o en el lugar que este designe, sin afectar la continuidad de las operaciones institucionales, conforme al cronograma acordado con la administración.

#### **III. PRODUCTOS**

Se solicita que sea ofertado un servicio de mantenimiento preventivo para 100 computadoras laptops y desktops, que incluya las actividades que se mencionan a continuación.

- Diagnóstico inicial.
- Inspección ocular.
- Limpieza externa del equipo.
- Aspiración y sopleteo en todas sus partes electrónicas.
- Aspiración y sopleteo en fuente de poder, procesador, disco duro.
- Limpieza de partes físicas con solventes dialécticos.
- Limpieza de slots y memorias.
- Limpieza de coolers internos.
- Limpieza con espuma en gabinete, unidad de CD y otros.
- Diagnostico Final de Hardware.

Presentar un informe final del mantenimiento.



A continuación, se presenta el listado de los equipos que requieren el servicio:

| Fabricante | Tipo               | Cantidad |
|------------|--------------------|----------|
| DELL       | Laptop             | 6        |
| HP         | Laptop             | 65       |
| HP         | Desktop            | 8        |
| Lenovo     | Laptop             | 12       |
| Lenovo     | Desktop            | 4        |
| MAC        | Laptop             | 4        |
| MAC        | Desktop            | 1        |
| Epson      | Impresor Matricial | 3        |

#### IV. REQUISITOS TÉCNICOS

El OFERENTE deberá acreditar capacidad técnica, experiencia y recursos suficientes para la correcta ejecución del servicio de mantenimiento preventivo, conforme a los siguientes requisitos mínimos:

##### 4.1 Experiencia del OFERENTE

- Acreditar experiencia mínima de **dos (2) años** en la prestación de servicios de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo corporativos.
- Presentar al menos **dos (2) referencias comerciales o contratos similares ejecutados**, indicando cliente, alcance, fecha y contacto de referencia.

##### 4.2 Personal Técnico

- El OFERENTE deberá contar con personal técnico calificado.
- Preferentemente deberá presentar certificaciones técnicas vigentes o constancias de capacitación del personal para atención de marcas tales como: Dell, HP, Lenovo, Apple (Mac) y Epson.
- Indicar cantidad de técnicos asignados al servicio y perfil profesional.

##### 4.3 Metodología de Ejecución

- Presentar una **descripción del procedimiento de mantenimiento**, incluyendo:
  - Secuencia de actividades.
  - Tiempos estimados por equipo.



#### 4.4 Condiciones de Seguridad y Protección de Información

- El proveedor deberá garantizar la integridad física de los equipos y la confidencialidad de la información contenida en los mismos.
- No se permitirá manipulación, copia, extracción o alteración de información.
- En caso de daño ocasionado por mala práctica, el proveedor será responsable de la reparación o reposición del equipo.

#### 4.5 Herramientas e Insumos

- El mantenimiento deberá realizarse con herramientas profesionales, aire comprimido controlado, solventes dieléctricos certificados y materiales antiestáticos.
- No se permitirá el uso de productos abrasivos o no aptos para componentes electrónicos.

#### 4.6 Entregables

El proveedor deberá entregar un **Informe Final de Mantenimiento**, que incluya como mínimo:

- Inventario de equipos atendidos (marca, modelo, número de serie).
- Fecha de atención por equipo.
- Actividades realizadas.
- Hallazgos detectados.
- Recomendaciones técnicas.
- Evidencia fotográfica (cuando aplique).
- Nombre y firma del técnico responsable.

#### 4.7 Garantía del Servicio

- El proveedor deberá otorgar una **garantía mínima de treinta (30) días calendario** sobre el servicio realizado.

### V. PLAZO DE EJECUCIÓN O ENTREGA

El plazo de entrega se detalla a continuación y este inicia a partir de la recepción de la orden de compra o contrato suscrito.

- Plazo máximo de entrega: 30 días calendario después de emitida la orden de compra.
- Plazo preferible: Entrega inmediata o lo antes posible.
- Lugar de entrega: Sede EOR San Benito ubicada en Col. San Benito, Av. Las Magnolias Num. 128, San Salvador.



## **VI. FORMA DE PAGO**

El EOR efectuará el pago conforme a los términos aquí estipulados. Dado que el EOR es una entidad exenta de IVA, el proveedor será responsable de los impuestos correspondientes según la normativa aplicable.

### **Datos para facturación:**

- **Nombre:** Ente Operador Regional
- **NIT:** 0614-080698-101-7
- **Tipo de factura:** Consumidor final exenta

El pago se realizará mediante tarjeta de crédito o transferencia bancaria, contra la recepción satisfactoria del servicio contratado.

## **VII. MODELO DE CONTRATO**

La contratación del proveedor seleccionado se formalizará mediante la emisión de una **Orden de Compra** por parte del Ente Operador Regional (EOR), la cual constituirá el instrumento contractual vinculante entre las partes.

El proveedor deberá aceptar formalmente dicha Orden dentro del plazo indicado. La aceptación implica el compromiso de cumplir con los términos y condiciones establecidos en los presentes términos de referencia.

En caso de no recibir aceptación dentro del plazo, el EOR podrá adjudicar la contratación a otro oferente sin que ello genere derecho a reclamos por parte del proveedor inicial.

## **VIII. CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO**

El EOR se reserva el derecho de no proceder con la contratación en los siguientes casos:

- a)** Imposibilidad de obtener condiciones favorables: Cuando la oferta presentada no resulte conveniente en términos de calidad, precio o condiciones contractuales.
- b)** Incumplimiento de requisitos mínimos: Si la propuesta recibida no cumple con las condiciones técnicas, legales o administrativas establecidas en los presentes Términos de Referencia.
- c)** Limitaciones presupuestarias: Si el valor ofertado excede de manera significativa el presupuesto disponible para esta contratación.

En cualquiera de estos casos, el EOR no asumirá responsabilidad alguna por los costos, gastos o inversiones incurridos por el oferente en la preparación de su propuesta, y dichos montos no serán reembolsables. La decisión del EOR será considerada final e inapelable.



## **IX. OTRA INFORMACIÓN VITAL PARA EL PROCESO**

### **a) TIPO DE OFERENTE Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA**

**Podrán participar personas jurídicas que cumplan con los siguientes requisitos:**

- Indicar claramente en la oferta la **razón social completa del OFERENTE**.
- Presentar documento que acredite el **número de registro legal de la persona jurídica a favor de la cual deberá emitirse el pago**, en caso de resultar adjudicado.

**Nota:** La información relativa a la razón social y datos de facturación deberá consignarse expresamente en la **oferta económica**, a fin de garantizar la correcta emisión del pago correspondiente.

### **b) CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS**

- Los servicios o productos deben ser entregados en la dirección que la entidad contratante indique en la orden de compra o previa coordinación con el oferente adjudicado.
- El oferente adjudicado deberá proporcionar soporte técnico y servicio postventa durante el período de garantía.
- No se aceptarán productos remanufacturados, reacondicionados o de segunda mano.
- En caso de ser necesario se requerirá ficha técnica de los productos utilizados durante el servicio. como parte de los controles de calidad del EOR.

### **c) SUBSANACIÓN DE OFERTAS**

El EOR podrá requerir al OFERENTE la subsanación únicamente de errores u omisiones de carácter formal o documental que no afecten la esencia técnica ni económica de la oferta.

En ningún caso la subsanación podrá modificar el precio ofertado, el alcance del servicio, las condiciones técnicas mínimas, ni generar ventaja competitiva.

El incumplimiento del plazo otorgado para la subsanación facultará al EOR para desestimar la oferta sin responsabilidad alguna.

**FIN TDR**

