

## REQUERIMIENTO

### I. Términos de Referencia

1. Denominación de la contratación  
Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para computadoras modelo Optiplex 7470 de marca Dell o equivalente.
2. Finalidad pública  
La SUNAT dentro de su PEI (2018-2020) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 04: "Fortalecer la capacidad de gestión interna", desarrollar una cultura de gestión orientada a la optimización de los procesos, y mejora de la productividad, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos destinados a la implementación e impulso de acciones institucionales estratégicas y operativas.

En ese sentido el servicio permitirá mantener la operatividad de la plataforma informática Institucional a nivel nacional a través de la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por las unidades usuarias a los contribuyentes y operadores de comercio exterior, manteniendo la disponibilidad de los recursos tecnológicos bajo los estándares de seguridad, confiabilidad, escalabilidad y disponibilidad; lo cual está asociada al OEI4: Gestión de la Capacidad Interna.

### 3. Antecedentes

La SUNAT para el cumplimiento de las funciones de su competencia y de los objetivos trazados, requiere contratar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para mantener operativas las computadoras que fueron adquiridas a través del Acuerdo Marco con la O.C SUNAT 2019B10294 O.C PERU COMPRAS 430322-2019, cuentan con garantía vigente, de tal manera que le permita a su personal disponer y utilizar dichos equipos para desarrollar organizada y adecuadamente sus funciones y coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

Las computadoras de la marca Dell modelo Optiplex 7470 cuentan con tres (3) años de garantía de fábrica; asimismo debemos precisar que el alcance de la garantía comercial se sujeta a lo establecido en Acuerdo Marco y lo registrado en las Órdenes de Compra. Sin embargo, la Institución requiere un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para mantener operativas las computadoras.

Computadoras	Cantidad	Marca-Modelo	Orden de Compra	Fecha de la Orden de Compra	Fecha de ingreso al almacén
Personales	3,396	Dell Optiplex 7470	2019B10294	15/10/2019	16/12/2019

4. Objetivos de la contratación
  - 4.1. Objetivo General



Contratar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para computadoras de escritorio, a fin de asegurar la disponibilidad de la plataforma tecnológica.

4.2. Objetivos Específicos

Mantener la funcionabilidad y operatividad de las computadoras de escritorio que permita desarrollar organizada y adecuadamente las funciones del personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Mantener la disponibilidad de la plataforma tecnológica bajo los estándares de seguridad, confiabilidad, escalabilidad y disponibilidad.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

El Contratista se encargará del mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras de escritorio a nivel nacional durante el periodo de 731 (Setecientos treinta y un) días calendario. En **Anexo N° 1** se detallan las características técnicas de los equipos.

Ítem	Descripción	Unidad de medida	Cantidad de equipos
Único	Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras modelo Optiplex 7470 de la marca Dell o equivalente	Servicio	3,396
	Servicio de mantenimiento preventivo para computadoras modelo Optiplex 7470 de la marca Dell o equivalente	Servicio	3,396

5.2. Actividades

5.2.1. Del servicio de mantenimiento correctivo

- a. Servicio de mantenimiento correctivo para 3,396 (tres mil trescientos noventa y seis) computadoras modelo Optiplex 7470 de marca Dell, distribuidas a nivel de Nacional. (Ver Anexo N° 2 – Distribución de Equipos).
- b. La cobertura del servicio de mantenimiento correctivo es a todo costo por parte del contratista.
- c. El Servicio de mantenimiento correctivo comprende la reparación con repuestos originales o reemplazo de las computadoras de escritorio por falla de fábrica, por desperfectos técnicos o desgaste por uso, incluso la reposición temporal y definitiva de los equipos reportados; el servicio no procederá cuando se trate de un mal uso de los equipos por parte de la SUNAT, para lo cual el Contratista emitirá un informe sustentando tal situación, el cual será presentado a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- d. La reparación o reemplazo de los equipos deberá ser ejecutada a satisfacción de la Entidad, y en el lugar donde estos se encuentren instalados.
- e. El Contratista deberá destacar personal técnico a cualquiera de las sedes de la Entidad a nivel Nacional, ante el reporte de una falla, para el mantenimiento de los equipos y deberá proveer las herramientas, máquinas y todo elemento necesario para la



correcta realización del mantenimiento, quedando como única responsabilidad de la Entidad brindar el espacio físico necesario y la energía eléctrica si así lo requiriera.

- f. El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado. Los números telefónicos (fijos o móviles), correos electrónicos (de dominio Propio) y personal de contacto del centro de atención de llamadas serán indicados como parte de los documentos requisitos para la suscripción del contrato.
- g. El reporte de la falla de los equipos será realizado, por el área encargada de la Entidad, mediante llamada telefónica o por correo electrónico, y deberá ser confirmada por el contratista con un correo electrónico. El contratista una vez recibido el reporte de falla deberá de reparar el equipo reportado en los plazos definidos y considerando para ello la garantía correspondiente.
- h. La atención de las fallas reportadas se realizará de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas. El Tiempo de Reparación Máximo será de seis (06) horas para los equipos instalados en Lima y Callao, dieciocho (18) horas para los equipos instalados en las capitales de Departamento y de veinticuatro (24) horas para los equipos instalados en las demás sedes, contabilizado a partir de la fecha y hora de reportada la falla por el área encargada de la Entidad. Se entenderá como Tiempo de Reparación Máximo al tiempo transcurrido desde la comunicación por parte de la Entidad sobre la existencia del mal funcionamiento de un equipo (llamada de servicio o reporte de falla) hasta la reparación y puesta en funcionamiento de este por parte del Contratista y a satisfacción de la Entidad. Si la falla se reporta en un horario superior a las 16:30 horas de un día hábil, o se reporta en un día no hábil, se considerará como reportado a las 8:30 horas del día hábil siguiente.
- i. El Contratista, para brindar la solución al reporte de falla, podrá retirar el equipo reportado, pero deberá entregar previamente sin costo adicional para la Entidad, un equipo de reemplazo (backup o respaldo) de similares o superiores características del equipo a retirar. El Contratista deberá instalar, configurar y garantizar la operatividad. del equipo Backup. De requerir traspaso de data o alguna configuración adicional de algún software o aplicación, lo realizará la Entidad a través del área encargada correspondiente.
- j. El Contratista, para el retiro del equipo de las Instalaciones de la Entidad, deberá coordinar con el Área Encargada y el retiro se realizará de acuerdo con las normas internas de Gestión Patrimonial de la Entidad, Es responsabilidad del Contratista llevar un control de los equipos retirados por fallas e informar a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- k. El Contratista deberá reparar el Equipo retirado, en un plazo máximo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de entrega del equipo temporal de backup o de respaldo
- l. En caso de que el Contratista no pudiera reparar el equipo retirado dentro del plazo indicado, lo reemplazará por un equipo nuevo de iguales o superiores características técnicas. Asimismo, el Contratista coordinará el reemplazo del equipo con



la respectiva Área Encargada de la Entidad, la misma que informará a División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica los cambios realizados.

- m. El Contratista no debe alegar inconvenientes con el fabricante de las computadoras de escritorio para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar la posibilidad de escalamiento de los eventos en cualquier circunstancia.
- n. El Contratista brindará el servicio con personal especializado del fabricante de las computadoras de escritorio, o en su defecto con su propio personal, el que deberá estar debidamente autorizado y capacitado por el fabricante del equipo.
- o. El Contratista en su propuesta técnica indicará los datos de la persona (Gestor del Contrato) con la cual realizará todas las coordinaciones administrativas con la finalidad de llevar el control sobre la calidad del servicio brindado
- p. El Contratista deberá elaborar un Reporte de Servicio Técnico en los siguientes casos:
  - Al finalizar la atención de cada llamada de servicio.
  - A la entrega del equipo backup.
  - Al reemplazo definitivo del equipo.
- q. El reporte de Servicio será entregado al Área Encargada de la Entidad en la sede donde se realizó la atención.
- r. El Contratista deberá registrar como mínimo los siguientes datos en el Reporte de Servicio Técnico:
  - Nº de caso reportado por el Área encargada
  - Fecha y hora de reporte de falla
  - Fecha y hora de inicio de la atención on site
  - Fecha y hora de finalizada la atención
  - Fecha y hora de entrega y retiro de equipo backup
  - Fecha y hora de reemplazo definitivo del equipo
  - Datos del equipo entregado por reemplazo (marca, modelo, código patrimonial, serie, características técnicas)
  - Datos del usuario del Equipo (Sede, Usuario, Unidad)
  - Diagnóstico y acción realizada.
- s. El contratista deberá contar con los repuestos y accesorios necesarios, así como los implementos, herramientas y software correspondientes (drivers o algún otro software necesario para configurar el hardware) a fin de garantizar la normal prestación del servicio de mantenimiento de las computadoras de escritorio.

#### 5.2.2. Del servicio de mantenimiento preventivo

El Servicio de mantenimiento preventivo o revisión periódica de las computadoras de escritorio, se debe realizar en 2 oportunidades durante todo el servicio, considerando que el primer mantenimiento preventivo se programará a los 6 meses de iniciado el servicio y, el segundo Mantenimiento a los 18 meses de iniciado el servicio y deberá incluir lo siguiente:

- a. El Contratista en coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica programará cada mantenimiento preventivo o revisión periódica de las computadoras de escritorio.



- b. La revisión deberá realizarse en el local donde se encuentren instalados los equipos, que será ejecutado de acuerdo con las factibilidades de la Entidad, las mismas que podrían variar por causas no imputables al Contratista.
- c. La revisión periódica y los cambios de elementos que así lo requieran se efectuará, de tal manera que dichas tareas no interfieran en el desarrollo de las actividades de la Entidad
- d. Debe incluir la limpieza total de las computadoras de escritorio y los ajustes necesarios en los mecanismos internos del equipo, así como la limpieza interna y externa.
- e. En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado el Contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requiera para solucionar el desperfecto.
- f. Cada vez que realice una revisión periódica a los equipos, deberá pegar una etiqueta que identifique el número de revisión y fecha.
- g. En caso de ser necesario trasladar las computadoras de escritorio para la revisión, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.

### 5.3. Procedimiento

La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica entregará al Contratista el procedimiento para reportar una solicitud atención de mantenimiento correctivo.

### 5.4. Plan de trabajo

- En el mes 10 y el mes 22 de iniciado el servicio El Contratista presentará su plan de trabajo para los mantenimientos preventivos a nivel nacional previa coordinación con la DGIT el cual será aprobado dentro de los quince (15) días calendario.
- El contratista debe sujetarse a la dinámica operativa de la SUNAT en la programación de las actividades requeridas para la ejecución del servicio.

### 5.5. Requisitos según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas

El Contratista deberá cumplir con lo que establece la Ley General de Residuos Sólidos - Ley N° 27314 y su Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - Decreto Supremo N° 001-2012-MINAM

### 5.6. Seguros

El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.



Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; "documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato.

5.7. Lugar y plazo de prestación del servicio

5.7.1. Lugar

En todas las sedes de SUNAT a Nivel Nacional, (Ver **Anexo N°2** – Distribución de Equipos)

5.7.2. Plazo

Descripción	Cantidad	Plazo
Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para computadoras modelo Optiplex 7470 de la marca Dell o equivalente	3,396	1,095 días calendario

El servicio iniciará partir del día siguiente de firmado el contrato.

5.8. Resultados esperados (entregables)

- El Contratista, culminado cada trimestre y en un plazo no mayor de 5 días calendarios, deberá entregar a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica la relación consolidada de las atenciones por mantenimiento correctivo realizadas a nivel nacional, considerando los datos del Reporte de Servicio Técnico
- Al finalizar el mantenimiento preventivo el contratista deberá remitir el resumen detallado de lo realizado.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Requisitos del proveedor

- El Contratista debe ser un Centro Autorizado de Servicio del fabricante de las computadoras marca Dell o la denominación que el fabricante le otorgue a sus centros autorizados de servicio.
- El postor deberá presentar una Carta del Fabricante a fin de acreditar que es un Centro Autorizado de Servicio del fabricante de las computadoras marca Dell o la denominación que el fabricante le otorgue a sus centros autorizados de servicio, el cual deberá ser presentado como parte de los documentos para la suscripción del contrato.
- El Contratista deberá contar con números telefónicos de contacto y con Correo Electrónico Empresarial (o de dominio Propio), los cuales serán indicados como parte de los documentos para la suscripción del contrato.

6.2. Recursos para proveer por el proveedor

6.2.1. Personal Clave

- a) Un (1) Gestor del contrato

- Actividades

El contratista designará a un Gestor del Contrato,



representará al Contratista en todos los aspectos referidos al contrato, como los siguientes:

- Administrará, supervisará, y controlará los recursos asignados al servicio.
- Supervisará el cumplimiento de los planes requeridos para la ejecución del servicio.
- Propondrá cambios y/o mejoras al servicio brindado
- Elaborará y presentará el informe de ejecución del servicio. adjuntando los reportes de atención, cuyo contenido será coordinado con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, con quien, además, coordinará las tareas de mantenimiento.
- Perfil:
  - Grado de Bachiller en Ingeniería de Informática o Ingeniería de Sistemas o Administración.
  - Tres (03) años de experiencia como mínimo en la gestión y administración de equipos de ofimática o equipos informáticos.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras obligaciones

7.1.1. Otras obligaciones del contratista

El servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos estará a cargo del contratista.

7.1.2. Otras obligaciones de la Entidad

Al inicio del servicio se entregará al contratista la relación de sedes (incluida la Dirección) de la Entidad a nivel nacional. La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, proporcionara la relación actualizada de la ubicación de las computadoras personales de escritorio (Todo en uno (AIO)) para la programación del Mantenimiento Preventivo, teniendo en cuenta que la ubicación de las Computadoras Portátiles a nivel nacional podría variar por la dinámica operativa de la Entidad.

7.2. Adelantos  
No aplica

7.3. Subcontratación

El Contratista podrá subcontratar parte de las prestaciones a su cargo, de acuerdo con las condiciones previstas en el Artículo 35 de la Ley de Contrataciones del Estado y el Artículo 147 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.4. Confidencialidad

- EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección (procedimientos de selección o contratación por 8 UIT) o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.



- EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del Contrato quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del Contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el Contrato. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente Contrato.

#### 7.5. Medidas de control durante la ejecución contractual

El área encargada que coordinará con el contratista el reporte de las fallas y supervisará las labores de la prestación del servicio será:

- El grupo de Mesa de Ayuda de la DGIT, en el caso de las Sedes de Lima y Callao, que realiza el soporte de primer nivel y reciben en los reportes por fallas de equipos informáticos y verifican el mantenimiento de estos.
- Las Oficinas y Secciones de Soporte Administrativo, de las sedes de provincia que atienden a través de los Soportes Informáticos y reciben los reportes por fallas de equipos informáticos y verifican el mantenimiento de estos.

#### 7.6. Conformidad de la prestación

La conformidad del servicio lo dará la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).

#### 7.7. Forma de pago

El pago del servicio se realizará en pagos parciales de forma trimestral (8.33% aproximado por cada pago), previa entrega del informe trimestral remitido por el Contratista a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y una vez emitida la conformidad por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica. El Contratista deberá adjuntar en su informe la documentación necesaria de acuerdo con lo señalado en el numeral 5.2.

#### 7.8. Penalidades

##### 7.8.1. Penalidad por mora





En virtud del Artículo N° 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las penalidades por el retraso injustificado en la ejecución del servicio

7.8.2. Otras penalidades

En virtud del Artículo N° 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para el caso del Tiempo de Reparación se aplicarán las penalidades señaladas en Anexo N° 3, correspondiente al Cuadro de Uptime.

7.9. Responsabilidad por vicios ocultos

El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la Entidad.

8. Anexos

- Anexo 1: Características técnicas de las computadoras marca Dell modelo Optiplex 7470
- Anexo 2: Distribución de computadoras en la Entidad a nivel nacional
- Anexo 3: Uptime de la Calidad del Servicio



## II. Requisitos de Calificación

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	Calificaciones del personal clave
A.1.1	Formación Académica
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Bachiller en Ingeniería Informática, Sistemas o Administración del personal clave requerido como Gestor del Contrato.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado requerido será verificado comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	Experiencia del personal clave
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo tres (3) años de experiencia en la gestión o supervisión de servicios de instalación y configuración de equipos de ofimática o equipos informáticos, del personal clave requerido como Gestor del contrato.</p> <p>- Se considera equipos de ofimática o informáticos a las computadoras personales de escritorio y computadoras personales portátiles y Workstation</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave 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.</p> <div data-bbox="368 1771 1337 2042" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i></li> <li>• <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe</i></li> </ul> </div>



considerar el mes completo.

- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

**C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 700,000.00 (Setecientos mil con 00/100 soles, por la contratación, por la contratación de servicios iguales o similares en la actividad objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a lo siguiente:

- Servicio de mantenimiento, instalación y configuración de computadoras
- Servicio de soporte técnico de computadoras
- Servicio de mantenimiento de computadoras
- Servicio de garantías de buen funcionamiento de computadoras.
- Servicio de extensión de garantía de computadoras.

Se considera computadoras a las computadoras personales de escritorio y computadoras personales portátiles.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)  
"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual si se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.



ANEXO Nº 1

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS COMPUTADORAS DE ESCRITORIO  
MARCA DELL MODELO Optiplex 7470



9DT77A-79161SS3-W

COMPUTADORA TODO EN UNO (AIO) OPTIPLEX 7470

Poderosa solución en un solo y elegante diseño.

Características	
Gabinete	AIO - Todo en uno
Procesador	Intel® Core i7-9700 (8 Cores, 12MB, 3.0Ghz coreo hasta 4.70Ghz)
Chipset	Intel® Q370 Chipset
Memoria	16 GB DDR4 de 2666 333MHz
Almacenamiento	Disco de 1TB HDD (7,200 Rpm)
Red	10/100/1000 Ethernet
Sistema Operativo	Windows 10 Professional 64 bits en español
Software de ofimática	No incluido
Opción Gráfica	Integrado
Pantalla	LED 23.8" FHD 1920X1080, Antireflejo
Wireless + BT	Wireless AC 9560 Dual Band 2x2 801.11ac + Bluetooth 5
Cámara web	Si
Casillas de expansión	01 interno de 2.5 inch 02 conectores M2: 1 para Wifi y 1 para SSD
Lector Óptico	No
Lector de Tarjetas	SD 4.0
Teclado/Mouse	Si
Puertos, slots y chasis	1 USB 3.1 Type C 1 USB 3.1 Type A with PowerShare 4 USB 3.1 Type A 1 DisplayPort Out 1 HDMI In 1 HDMI Out 1 Universal Audio Jack 1 Audio Line-Out 1 RJ-45 1 Power Connection
Garantía	36 meses on-site
Certificaciones	Energy Star, EPEAT
Empaque de fábrica	En caja



ANEXO Nº 2

DISTRIBUCIÓN DE COMPUTADORAS DE ESCRITORIO EN LA ENTIDAD A NIVEL NACIONAL

DEPENDENCIA	CANTIDAD
<b>Lima y Callao</b>	
SEDE BELEN	113
SEDE CHUCUITO	316
CSC ATE	25
CSC CALLAO	10
CSC CERCADO	12
CSC LA VICTORIA	8
CSC LOS OLIVOS	2
CSC MIRAFLORES	17
CSC NICOLAS DE PIEROLA	13
CSC PUENTE PIEDRA	21
CSC SAN ISIDRO	13
CSC SURCO	14
CSC SURQUILLO	2
IA AEREA y POSTAL	84
IA MARITIMA DEL CALLAO	141
SEDE LOS OLIVOS	15
SEDE LURIN	29
SEDE MIRAFLORES	138
PC ANCON	3
PC LIMA ESTE	2
PC PUCUSANA	2
PC SENASA	1
SEDE SAN ISIDRO	140
SEDE SAN LUIS	13
SEDE SAN MATEO	134
SEDE ARRIOLA	75
SEDE CRILLON	97
SEDE TARMA	163
SEDE SULAMERICA	93
SEDE UNIDAD EJECUTORA	3
SEDE WIESSE	107
<b>Total, Lima y Callao</b>	<b>1,806</b>
<b>Provincias</b>	
AREQUIPA	167
AYACUCHO	28
CAJAMARCA	35
CAÑETE	5
CHIMBOTE	71
CUSCO	117



HUACHO	48
HUANUCO	14
HUARAZ	37
ICA	23
ILO	41
JUNIN	65
LA LIBERTAD	92
LAMBAYEQUE	126
MADRE DE DIOS	40
MOLLEDO	42
MOQUEGUA	6
PAITA	8
PIURA	79
PUNO	76
SALAVERRY	28
SAN MARTIN	36
TACNA	205
TUMBES	64
UCAYALI	58
LORETO	66
AMAZONAS	13
<b>Total, Provincias</b>	<b>1,590</b>
<b>Total, General</b>	<b>3,396</b>

(\*) Las cantidades por cada ubicación son referenciales y podrían variar de acuerdo con la necesidad operativa de la Entidad



### Anexo Nº 3

Otras penalidades																			
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
1	Demora en la atención de los incidentes.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el soporte técnico del servicio.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad <sup>(1)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 99% - 100% ]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 98% - 99% ]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97% - 98% ]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96% - 97% ]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95% - 96% ]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 94% - 95% ]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10% <sup>(2)</sup></td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>	< 99% - 100% ]	0%	< 98% - 99% ]	2%	< 97% - 98% ]	4%	< 96% - 97% ]	6%	< 95% - 96% ]	8%	< 94% - 95% ]	9%	Menor o igual a 94%	10% <sup>(2)</sup>	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes mensuales de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>																		
< 99% - 100% ]	0%																		
< 98% - 99% ]	2%																		
< 97% - 98% ]	4%																		
< 96% - 97% ]	6%																		
< 95% - 96% ]	8%																		
< 94% - 95% ]	9%																		
Menor o igual a 94%	10% <sup>(2)</sup>																		

(1) Porcentaje del pago trimestral

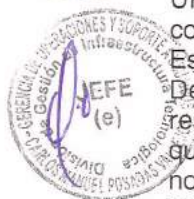
(2) Se acumula para efectos de resolver el Contrato

La Entidad podrá resolver el Contrato si el Contratista incurre, en tres (3) oportunidades, en un UPTIME igual o inferior al 94% durante la vigencia del contrato. En caso de que se resuelva el contrato, la Entidad comunicará el hecho al Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado a fin de que éste imponga la sanción correspondiente.

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

#### Ejemplo:

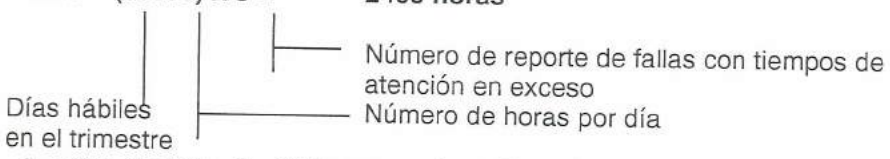
Se contrata el servicio de mantenimiento para las 526 Computadoras personales con un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 (8x5) y en un trimestre de 60 días (según lo indicado en el numeral 7.7), 500 equipos no reportaron problemas, 21 equipos reportaron problemas y fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos y 5 equipos





reportaron problemas pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 12, 4, 10 y 8 horas de exceso, respectivamente.  
Cálculo del UPTIME:

$$THM = (60 \times 8) \times 5 = 2400 \text{ horas}$$



$$THE = 5 + 12 + 4 + 10 + 8 = 39 \text{ horas por las 5 llamadas}$$

$$UPTIME = \frac{2400 - 39}{2400} = 98.375\%$$

La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla – Para este ejemplo, el Contratista tendrá una penalidad del trimestre equivalente al 2%.

