

INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN N° 084–2022–SUNAT/1U5200

1. MATERIA

Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento correctivo para computadoras portátiles marca Lenovo modelo ThinkPad E14.

2. BASE LEGAL

- 2.1. Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento vigente.
- 2.2. Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

- 3.1. La Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, aprobada mediante Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, establece los lineamientos que las entidades estatales, deben observar para la contratación de bienes y servicios específicos en los que se haga referencia a determinada marca o tipo particular.
- 3.2. A través del método especial de contratación de Acuerdo Marco, la SUNAT adquirió computadoras portátiles marca Lenovo modelo ThinkPad E14 a través de:

Orden de Compra SUNAT	Descripción	Cantidad	Marca
2021B05548	Provisión de Computadoras Personales Portátiles	772	Lenovo

- 3.3. De acuerdo con las necesidades de la Institución, la SUNAT requiere contar con el servicio de mantenimiento correctivo para computadoras portátiles de la marca Lenovo para garantizar la operatividad del equipamiento informático y mantener la garantía extendida de los mismos.

4. ANALISIS

4.1. Descripción del equipamiento preexistente.

Actualmente la SUNAT cuenta con setecientos setenta y dos (772) computadoras portátiles de la marca Lenovo modelo ThinkPad E14, dicho equipamiento cuenta con garantía vigente establecida por el proveedor a partir de la contratación a través del método especial de contratación de Acuerdo Marco, para las atenciones de averías o fallas de fabricación.

4.2. Descripción del servicio requerido.

- a) Servicio de mantenimiento correctivo es para las computadoras portátiles (incluye adaptador de corriente), detallado en el numeral 3.2 del presente informe y del Anexo N°02 de los Términos de Referencia.
- b) La cobertura del servicio de mantenimiento correctivo es a todo costo por parte del contratista y corresponde la atención de incidencias de hardware por falla de fábrica, desperfectos técnicos o desgaste por uso.

- c) La atención de la incidencia podrá ser realizada mediante la reparación del equipo, cambio de partes con repuestos originales, reemplazo temporal o reemplazo definitivo de la computadora portátil.
- d) El servicio no procederá cuando se trate de un mal uso de los equipos por parte de los usuarios de la Entidad, para lo cual el Contratista emitirá un informe sustentando tal situación, el cual será presentado a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT.
- e) La atención de la incidencia deberá ser ejecutada a satisfacción de la Entidad, y en la sede donde estos se encuentren instalados.
- f) El Contratista deberá destacar personal técnico a cualquiera de las sedes de la Entidad a nivel Nacional, ante el reporte de una incidencia, para el mantenimiento correctivo de los equipos, con 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 requiriere.
- g) 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 portátiles.
- h) El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas y un correo electrónico de dominio propio para el reporte de las incidencias. El número telefónico, correo electrónico y personal de contacto del centro de atención de llamadas, serán indicados a través de una carta a la suscripción del contrato.
- i) El reporte de la incidencia 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 la incidencia deberá de reparar el equipo reportado en los plazos definidos y considerando para ello la garantía correspondiente.
- j) La atención de las incidencias reportadas se realizará de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas. El Tiempo de atención o 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 incidencia por el área encargada de la Entidad. Se entenderá como Tiempo de atención o Reparación Máximo al tiempo transcurrido desde la comunicación por parte de la Entidad sobre la existencia del mal funcionamiento de un equipo (llamada de reporte de incidencia) hasta la reparación y puesta en funcionamiento de este por parte del Contratista y a satisfacción de la Entidad. Si la incidencia 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.
- k) El Contratista, para brindar la solución al reporte de la incidencia, 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 y de la misma marca. 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 de la Entidad correspondiente.
- l) El Contratista, para el retiro del equipo de las Instalaciones de la Entidad, deberá coordinar con el Área Encargada de la Entidad y 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 DAU.

- m) El Contratista deberá reparar el Equipo retirado, en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de entrega del equipo temporal de backup o de respaldo.
- n) En caso de que el Contratista no pudiera reparar el equipo retirado dentro del plazo indicado, lo reemplazará por un equipo nuevo de la misma marca y de iguales o superiores características técnicas.
- o) El Contratista no debe alegar inconvenientes con el fabricante de las computadoras portátiles para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar la posibilidad de escalamiento de los eventos en cualquier circunstancia.
- p) El Contratista brindará el servicio con personal especializado del fabricante de las computadoras portátiles, o en su defecto con su propio personal, el que deberá estar debidamente autorizado y capacitado por el fabricante del equipo.
- q) El Contratista, a la suscripción del contrato, a través de una carta, 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.
- r) El Contratista deberá elaborar un Reporte de Servicio en los siguientes casos:
 - Al finalizar la atención de cada incidencia.
 - A la entrega del equipo backup.
 - Al reemplazo definitivo del equipo.
- s) El Reporte de Servicio será entregado al Área Encargada de la Entidad en la sede donde se realizó la atención.
- t) El Contratista deberá registrar como mínimo los siguientes datos en el Reporte de Servicio:
 - Si atención de incidencia:
 - N° de caso reportado por el Área encargada.
 - Fecha y hora de reporte de la incidencia.
 - Datos del equipo reportado (Código patrimonial y serie).
 - N° de caso asignado por el contratista.
 - Datos del usuario del Equipo (Apellidos y nombres, registro, Sede, Unidad).
 - Fecha y hora de inicio de la atención on site.
 - Fecha y hora de finalizada la atención.
 - Diagnóstico y acción realizada.
 - Si entrega un equipo backup:
 - Fecha y hora de entrega y retiro de equipo backup.
 - Si efectúa el reemplazo definitivo del equipo:
 - Fecha y hora de reemplazo definitivo del equipo.
 - Datos del equipo entregado por reemplazo (marca, modelo, serie, características técnicas).
- u) El Contratista entregará el procedimiento de escalamiento de incidentes referido al mantenimiento correctivo, al día siguiente de suscrito el Contrato.

4.3. El uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

Con el fin que la SUNAT pueda mantener la operatividad del equipamiento informático y contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información.

4.4. Justificación de la estandarización.

- La Entidad cuenta con setecientos setenta y dos (772) computadoras portátiles de la marca Lenovo modelo ThinkPad E14.
- El servicio que se requiere contratar es complementario a la garantía del equipamiento preexistente e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de dicho equipamiento informático.
- Al no contar las computadoras portátiles con un servicio de mantenimiento correctivo pone en riesgo la operatividad y no se estaría garantizando la funcionalidad de los equipos preexistentes, ni la atención oportuna y solución en los tiempos que requiere la Institución.
- La contratación de servicio de mantenimiento correctivo para las computadoras solo se puede brindar a través de un canal autorizado por el fabricante DELL siendo el único que permitirá garantizar la funcionalidad y operatividad de los equipos preexistentes, asegurando una atención y solución en tiempos oportunos y que garanticen su rendimiento con la revisión y evaluación de técnicos especializados en la marca y que no sea afectada por un servicio que no garantice un rendimiento equivalente, además de evitar que el equipo pueda ser afectado en su vida útil.
- La interrupción de la continuidad operativa de los equipos informáticos que utilizan los diversos usuarios para brindar los servicios que brinda la SUNAT, lo cual causaría una incidencia económica en el proceso de recaudación, la fiscalización y los servicios de comercio exterior, debido a que causaría la paralización en el trabajo de los usuarios.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la estandarización es de sesenta (60) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto al margen de que esté vigente.

6. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

Responsable de la elaboración del informe		
6.1	Apellidos y nombres	Naupas Medina Alan Franklin
	Nº de registro	AJ30
	Cargo	Especialista
	UUOO	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Jefe del área usuaria responsable de la evaluación del informe		
6.2	Apellidos y nombres	Posadas Vallejos Carlos Manuel
	Nº de registro	149A
	Cargo	Jefe
	UUOO	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

7. CONCLUSIÓN

Gestionar el proceso de estandarización para el servicio de mantenimiento correctivo para computadoras portátiles marca Lenovo modelo ThinkPad E14, por ser imprescindible para garantizar la operatividad de los equipos en las diferentes sedes a nivel nacional de la SUNAT.

Cabe indicar que esta estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

8. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda dar inicio al proceso de estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento correctivo para computadoras portátiles marca Lenovo modelo ThinkPad E14.

	
Responsable de la elaboración del informe AJ30-Ñaupas Medina Alan Franklin	Jefe del área usuaria responsable de la evaluación del informe 149A-Posadas Vallejos Carlos Manuel