



Firmado electrónicamente por:
MARGARITA LILIANA ESPINOZA
ALVARADO
ESPECIALISTA 4
DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS
Fecha y hora: 15/09/2025 14:31

INFORME N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300

ASUNTO : Compatibilización para el Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL

LUGAR : Lima, 15 de septiembre de 2025

INFORME TÉCNICO DE COMPATIBILIZACIÓN

1. MATERIA

Sustentar la compatibilización para el Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL.

2. BASE LEGAL

- Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sus modificatorias y precisiones.
- Decreto Supremo N.º 009-2025-EF, Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su fe de erratas.
- Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01 que aprueba la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento.

3. ANTECEDENTES

3.1. A través del método especial de contratación de Acuerdo Marco, la SUNAT adquirió computadoras de escritorio tipo todo en uno marca DELL modelo Optiplex 7410 a través de:

Orden de Compra SUNAT	Descripción	Cantidad	Marca	Fecha de fin de Garantía
2023B07535	Provisión de Computadoras Personales De escritorio tipo todo en uno	2528	DELL	16/11/2027

3.2. De acuerdo con las necesidades de la Institución, la SUNAT requiere contar con el Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL, para garantizar la operatividad del equipamiento informático y mantener la garantía de los mismos.



VICTOR EDUARDO
MENDIETA MANCO
JEFE DE DIVISIÓN
15/09/2025 12:05:07



RICARDO FRANCISCO
QUIROZ CONCHA
SUPERVISOR (E)
10/09/2025 15:40:31

4. ANALISIS

4.1. Descripción del equipamiento preexistente.

Actualmente la SUNAT cuenta con dos mil quinientos veintiocho (2528) computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de la marca DELL, adquiridos con la Orden de Compra 2023B07535, dicho equipamiento cuenta con garantía vigente establecida por el proveedor 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 de escritorio tipo todo en uno, detallado en el numeral 3.1 del presente informe.
- 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.
- 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 Atención a Usuarios -DAU.
- 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 de escritorio tipo todo en uno.
- 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



VICTOR EDUARDO
MENDIETA MANCO
JEFE DE DIVISION
15/09/2025 12:05:07



RICARDO FRANCISCO
QUIROZ CONCHA
SUPERVISOR (E)
10/09/2025 15:40:31

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 calendario, 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 de escritorio tipo todo en uno 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 de escritorio tipo todo en uno, 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.



VICTOR EDUARDO
MENDIETA MANCO
JEFE DE DIVISION
15/09/2025 12:05:07



RICARDO FRANCISCO
QUIROZ CONCHA
SUPERVISOR (E)
10/09/2025 15:40:31

Si entrega un equipo backup:

- Fecha y hora de entrega y retiro de equipo backup.

Si efectúa el remplazo 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.

4.4.1. El servicio que se requieren contratar es complementario al equipamiento preexistente.

- La Entidad cuenta con dos mil quinientos ventiocho (2528) computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 marca DELL.
- El servicio que se requiere contratar es complementario al equipamiento preexistente de computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 marca DELL donde el Contratista se encargará del mantenimiento correctivo de las computadoras distribuidos a nivel nacional, gestionando con el fabricante de la marca la atención de los casos reportados considerando los plazos requeridos en la presente contratación.

4.4.2. El servicio que se requieren contratar es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento

- Al no contar las computadoras de escritorio tipo todo en uno 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.

4.4.3. Uso de otras marcas.

- La contratación de servicio de mantenimiento correctivo para las computadoras solo se puede brindar a través de un Centro Autorizado del Fabricante o Distribuidor Autorizado del Fabricante o Business Partner del 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.

4.4.4. Incidencia económica de la contratación.

- 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.



VICTOR EDUARDO
MENDIETA MANCO
JEFE DE DIVISION
15/09/2025 12:05:07



RICARDO FRANCISCO
QUIROZ CONCHA
SUPERVISOR (E)
10/09/2025 15:40:31

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la compatibilización es veinticuatro (24) meses, el cual se encuentra sujeto a que se mantengan las condiciones que motivaron la compatibilización.

6. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

6.1	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO DE LA COMPATIBILIZACIÓN	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Espinoza Alvarado Margarita Liliana
	REGISTRO SUNAT	7133
	CARGO	Especialista
	UNIDAD ORGÁNICA	División de Atención a Usuarios

6.2	JEFE DEL AU/ATE	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Mendieta Manco Víctor Eduardo
	REGISTRO SUNAT	2054
	CARGO	Jefe
	UNIDAD ORGÁNICA	División de Atención a Usuarios

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el presente informe, se concluye que corresponde realizar la compatibilización para el Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL, por ser imprescindible para garantizar la operatividad de los equipos en las diferentes sedes a nivel nacional de la SUNAT.

Asimismo, se precisa que, la compatibilización propuesta no constituye un mecanismo de restricción de libre competencia.

8. RECOMENDACIÓN

En base a lo señalado previamente y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Directiva N° 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento; se recomienda dar inicio al proceso de compatibilización para el Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL.

<p>ESPINOZA ALVARADO Margarita Liliana FAU 20131312955 soft</p> <p>Firmado digitalmente por ESPINOZA ALVARADO Margarita Liliana FAU 20131312955 soft Fecha: 2025.09.05 08:14:47 -05'00'</p>	 <p>Firmado digitalmente por: MENDIETA MANCO Víctor Eduardo FAU 20131312955 soft Motivo: Doy Voto en el marco de mis competencias Fecha: 08/09/2025 14:31:17-0500</p>
<p>EVALUADO POR 7133-Espinoza Alvarado Margarita Liliana</p>	<p>JEFE DEL AU/ATE 2054- Mendieta Manco Víctor Eduardo</p>

QUIROZ CONCHA Ricardo Francisco FAU 20131312955 soft

Firmado digitalmente por QUIROZ CONCHA Ricardo Francisco FAU 20131312955 soft
Fecha: 2025.09.05 15:59:18 -05'00'



Firmado digitalmente por: VALDEZ AREVALO Johnny Antonio FAU 20131312955 soft
Motivo: Doy Voto en el marco de mis competencias
Fecha: 08/09/2025 14:38:23-0500



VICTOR EDUARDO MENDIETA MANCO
JEFE DE DIVISION
15/09/2025 12:05:07



RICARDO FRANCISCO QUIROZ CONCHA
SUPERVISOR (E)
10/09/2025 15:40:31