

INFORME N.º 000086-2025-SUNAT/8B7100

A : **ORDOÑEZ ENRIQUEZ MAGALY**
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

DE : **QUIÑONES FALCON JOSE EDUARDO**
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

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

LUGAR : Lima, 25 de septiembre de 2025



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45

1. Antecedentes

Mediante el Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, firmado el 15 de setiembre de 2025, la División de Atención a Usuarios (DAU) sustenta técnicamente la compatibilización del Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL, por un periodo de veinticuatro (24) meses.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, resulta necesario recomendar la compatibilización del servicio haciendo referencia a una marca o procedencia determinada.

3. Base Legal

- a. Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sus modificatorias y precisiones.
- b. Decreto Supremo N° 009-2025-EF, Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su fe de erratas.
- c. 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.



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07

4. Análisis

De acuerdo con el Anexo I del Reglamento de la Ley de General de Contrataciones Públicas, define Compatibilización como: “Proceso de racionalización que realiza la entidad contratante consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes.”

Sobre el proceso de compatibilización del Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL, la División de Atención a Usuarios, sustenta los siguientes presupuestos:

4.1 La Entidad posee determinado equipamiento preexistente.

Según lo indicado en el numeral 4.1 del Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, de la División de Atención a Usuarios:

“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.

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

”

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, de la División de Atención a Usuarios:

- “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.*



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07

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 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.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07

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.

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.”

4.3 Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

Según lo indicado en el numeral 4.3 del Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, de la División de Atención a Usuarios:



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07

“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 Compatibilización

Según lo indicado en el numeral 4.4 del Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, de la División de Atención a Usuarios:

“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.

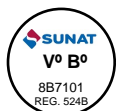
Al no contar las computadoras de escritorio tipo todo en uno con un servicio de mantenimiento correctivo pone en riesgo la operatividad y no se estaría garantizando la funcionalidad de los equipos preexistentes, ni la atención oportuna y solución en los tiempos que requiere la Institución.

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 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.

4.4.4. Incidencia Económica de la contratación.

La interrupción de la continuidad operativa o el no contar con los servicios de 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.”



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07

4.5 Del sustento de los presupuestos por parte del área usuaria.

- 4.5.1 El numeral 5.2 del Artículo 5 de la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento, aprobada mediante Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01, señala que:

“La compatibilización del requerimiento procede siempre y cuando se presenten los siguientes presupuestos de manera conjunta:

- a) *La entidad contratante posee determinado equipamiento preexistente.*
- b) *Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento.”*

- 4.5.2 La DAU, al elaborar el Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, ha sustentado que la SUNAT cuenta con dos mil quinientos veintiocho (2528) computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de la marca DELL,

En este sentido, el área usuaria ha sustentado el presupuesto del literal a) del numeral 5.2 de la citada Directiva.

- 4.5.3 La DAU, al elaborar el Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, ha sustentado que el servicio es complementario al equipamiento preexistente, porque este servicio de mantenimiento correctivo de las computadoras distribuidos a nivel nacional permitirá la atención de los casos reportados considerando los plazos requeridos en la presente contratación.

Además, el servicio de soporte es imprescindible al equipamiento preexistente, teniendo en cuenta que de 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.

En este sentido, el área usuaria ha sustentado el presupuesto del literal b) del numeral 5.2 de la citada Directiva.

5. Vigencia.

El periodo de vigencia de la presente compatibilización es de veinticuatro (24) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la compatibilización, dicha aprobación quedará sin efecto.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO DE LA COMPATIBILIZACIÓN	
Apellidos y Nombres	ESPINOZA ALVARADO MARGARITA LILIANA
Registro SUNAT	7133
Cargo	ESPECIALISTA
Unidad Organizacional	1U5300 DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

JEFE DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA	
Apellidos y Nombres	MENDIETA MANCO VÍCTOR EDUARDO
Registro SUNAT	2054
Cargo	JEFE
Unidad Organizacional	1U5300 DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Fecha de elaboración del informe:

15 de setiembre de 2025.

6. Conclusiones

6.1 La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de compatibilización del Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL, presentada por el área técnica estratégica.

6.2 De acuerdo con lo expuesto en el Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, se verifica que la División de Atención a Usuarios, ha sustentado los presupuestos mencionados en los literales a) y b) del numeral 5.2 del Artículo 5 de la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento, aprobada mediante Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01.

6.4 El Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300, referido a la compatibilización del Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL, fue evaluado por Margarita Liliana Espinoza Alvarado, especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica; y suscrito por Víctor Eduardo Mendieta Manco, jefe de la División de Atención a Usuarios.

6.5 Finalmente, se precisa que no es competencia de esta División emitir opinión sobre los aspectos técnicos analizados por el área técnica estratégica.

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe N.º 000061-2025-SUNAT/1U5300 de la División de Atención a Usuarios y la revisión administrativa realizada por esta



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07

División, así como lo dispuesto en la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento, se recomienda la compatibilización del Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca DELL, por un periodo de veinticuatro (24) meses, computados a partir del día siguiente de publicada la resolución que aprueba el proceso de compatibilización. Esta vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la aprobación del proceso de compatibilización.

Es todo cuanto tengo que informar.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/09/2025 12:08:45



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
25/09/2025 12:06:07