

REQUERIMIENTO

1. Denominación de la contratación

Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de marca Dell.

2. Finalidad pública de la contratación

La SUNAT dentro del PEI (2024-2028) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 04: "Fortalecer las capacidades de gestión institucional", 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 correctivo, contribuyendo 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.

3. Descripción general del requerimiento

El Contratista se encargará del mantenimiento correctivo de las computadoras a nivel nacional, gestionando con el fabricante de la marca la atención de los casos reportados considerando lo requerido en el presente Servicio.

En el **Anexo N° 1** se detallan las características técnicas de los equipos.

Ítem	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Único	Servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno modelo Optiplex 7410 de la marca Dell.	Servicio	1

4. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a) Modalidad de pago:

El contrato se rige por la modalidad de SUMA ALZADA, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

b) Sistema de entrega:

NO APLICA

c) Plazo de prestación:

El plazo del servicio es de setecientos treinta (730) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

d) Lugar de prestación de servicio

En las sedes de la SUNAT indicadas en el **Anexo N° 3**.

La relación de sedes (incluida la dirección) de la Entidad a nivel nacional se registra en el **Anexo N.º 3**, es importante señalar que es referencial.

e) **Adelantos**

No aplica.

f) **Penalidades**

Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

Otras Penalidades

La SUNAT aplicará al contratista otras penalidades, en los siguientes casos:

UPTIME de la Calidad del Servicio

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 trimestral, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Sumatoria de las cantidades de Horas de atención de la incidencia– brindadas por el Contratista a la Entidad – de los equipos cuyo tiempo de atención fue superior al máximo establecido en los términos de referencia</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo máximo de atención establecido en los términos de referencia) con relación a la atención de la incidencia en que incurrió el Contratista para el mantenimiento correctivo de los equipos.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Rango de Uptime</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Penalidad (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 98%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>< 94% - 95%]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad, aplicado al valor de la prestación trimestral del servicio.</p>	Rango de Uptime			Penalidad (%)	< 98%		< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10%	El UPTIME es calculado por la División de Atención a Usuarios - DAU, de manera trimestral, a partir del informe presentado por el contratista.
Rango de Uptime																					
	Penalidad (%)																				
< 98%																					
< 98% - 99%]	2%																				
< 97% - 98%]	4%																				
< 96% - 97%]	6%																				
< 95% - 96%]	8%																				
< 94% - 95%]	9%																				
Menor o igual a 94%	10%																				

Se entiende como Horas de atención o **Tiempo de atención o Reparación Máximo** al

tiempo transcurrido en horas, 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, teniendo las siguientes consideraciones. La contabilización de las horas de atención de las incidencias se realizará considerando que el servicio de soporte se realizará 8x5 en el horario de 08:30 horas a 16:30. 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. Si la atención es programada a solicitud de la Entidad, el "Tiempo de atención o Reparación Máximo" se contabilizará desde la fecha y hora programada

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.

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos 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.

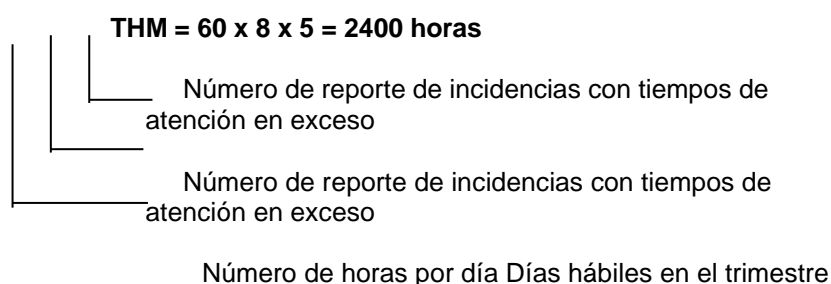
Ejemplo:

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 útiles (según lo indicado en el numeral 6.3), 500 equipos no reportaron problemas, 21 equipos reportaron problemas y fueron resueltos dentro de los tiempos establecidos y 5 equipos reportaron problemas, pero fueron resueltos excediendo los tiempos establecidos, con 5, 12, 4, 10 y 8 horas de exceso, respectivamente.

Datos del ejemplo

Equipos	Ubicación	Horas de exceso (respecto al tiempo máximo de atención establecido)
Equipo 1	Lima o Callao	5
Equipo 2	Lima o Callao	12
Equipo 3	Provincia: Capital de Departamento	4
Equipo 4	Provincia: Otras sedes	10
Equipo 5	Provincia: Otras sedes	8

Cálculo del UPTIME:



THE = 5 + 12 + 4 + 10 + 8 = 39 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%.

Procedimiento de Otras penalidades

- Culminada la prestación, el Área Usuaria remitirá la conformidad, el detalle y sustento de los incumplimientos generados por el contratista en los cuales ha incurrido en penalidad; con esta información la División de Ejecución Contractual / UOSA efectuará el cálculo de la penalidad y procederá con la gestión de pago correspondiente. La información remitida por el Área Usuaria incluirá el plazo otorgado al contratista para la presentación de sus descargos.
- Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida la conformidad del Área Usuaria, la División de Ejecución Contractual / UOSA notificará por correo electrónico una carta al contratista solicitando la presentación de los descargos por la penalidad aplicada, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que el Contratista presente sus descargos.
- Recibido el descargo del contratista, el Área Usuaria procederá con su evaluación remitiendo los resultados de esta a la División de Ejecución Contractual / UOSA. La evaluación se deberá realizar en un plazo de siete (7) días hábiles.
- Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida la evaluación del descargo por parte del Área Usuaria, la División de Ejecución Contractual / UOSA notificará por correo electrónico una carta al contratista con el pronunciamiento de la Entidad.

g) Subcontratación:

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato

h) Formula de reajustes:

No aplica la fórmula de reajuste.

i) Solución de controversias contractuales:

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado y arbitraje.

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y

- EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA.

5. TÉRMINOS DE REFERENCIA

5.1. Antecedentes

La SUNAT para el cumplimiento de las funciones de su competencia y de los objetivos trazados, requiere contratar un servicio de mantenimiento correctivo para mantener operativas las computadoras que fueron adquiridas a través del método especial de contratación Acuerdo Marco:

- O.C. SUNAT 2023B07535 O.C. PERU COMPRAS OCAM-2023-1273-204-0.

Las computadoras Dell Optiplex 7410, cuentan con garantía de fábrica, cuyo alcance se sujeta a lo establecido en el Acuerdo Marco, según lo registrado en la Ficha Producto y la Orden de

Compra. Sin embargo, la Institución requiere un servicio de mantenimiento correctivo que complementará lo establecido en dicho alcance, lo cual permitirá asegurar la continuidad de las operaciones y la disponibilidad de datos e información para el desarrollo y cumplimiento de las funciones del personal en el ámbito nacional

Equipo	Cantidad	Marca-Modelo	Orden de Compra	Fecha Inicio de Garantía	Fecha Fin de Garantía
Computadora (incluye monitor integrado, teclado, mouse y cables)	2528	Dell Optiplex 7410	2023B07535	17/11/2023	16/11/2027

5.2. Objetivos de la contratación

5.2.1. Objetivo General

Contratar un servicio de mantenimiento correctivo para computadoras de escritorio tipo todo en uno de la marca DELL Modelo Optiplex 7410, a fin de asegurar la disponibilidad de la plataforma tecnológica.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Mantener la funcionabilidad y operatividad de las computadoras 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.

5.3. Definiciones

Área Encargada de la Entidad:

El área encargada, será:

- El grupo de Soporte de Campo de la División de Atención a Usuarios, en el caso de las Sedes de Lima y Callao, que realiza el soporte de segundo nivel.
- Las Oficinas y Secciones de Soporte Administrativo, de las sedes de provincia que atienden a través de los Soportes Informáticos.

DAU: División de Atención a Usuarios

5.4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

5.4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES

Las características generales se encuentran indicados en el numeral 3, Descripción general del requerimiento.

5.4.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

5.4.2.1. Del servicio de mantenimiento correctivo

- a. Servicio de mantenimiento correctivo de computadoras (incluye monitor integrado, teclado y mouse), indicado en el numeral 3, distribuidas a nivel de Nacional. (Ver Anexo N° 2 y Anexo 3)
- 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 que ocasione que el equipo se encuentre inoperativo o impida y dificulte el normal funcionamiento del equipo.
- 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. El Contratista gestionará con el fabricante de la marca la atención de los casos reportados considerando los tiempos de atención y el alcance del Servicio

- d. La solución de la incidencia no procederá cuando la falla reportada se trate de un mal uso de los equipos por parte de los usuarios de la Entidad o se verifique daño físico, para lo cual el Contratista emitirá un informe sustentando tal situación, el cual será presentado adjunto al Reporte de Servicio cuando brinde atención a la incidencia reportada.
- e. La atención de la incidencia deberá ser ejecutada en la sede en donde se encuentren ubicados los equipos.
- 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.
- 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.

5.4.2.2. Procedimiento

- a) El reporte de la incidencia de los equipos será realizado, por el área encargada de la Entidad, mediante llamada telefónica o por correo electrónico. El contratista una vez recibido el reporte de la incidencia deberá de reparar el equipo reportado en los plazos definidos en el literal b).
- b) 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 en Lima y Callao, será de:
 - Seis (06) horas para los equipos instalados en las sedes de Lima y el CallaoEl Tiempo de atención o Reparación Máximo en Provincias, será de:
 - Dieciocho (18) horas para los equipos instalados en las capitales de Departamento
 - Veinticuatro (24) horas para los equipos instalados en las demás sedes
- c) El servicio de soporte se realizará 8x5 durante el horario 8:30 a 16:30 horas, en las instalaciones de la Entidad o de ser necesario el Contratista podrá retirar el equipo previa autorización de la Entidad
- d) El Contratista, en el caso que no pudiera brindar solución in situ en el tiempo establecido, podrá retirar el equipo reportado previo informe técnico y deberá entregar, sin costo adicional para la Entidad, un equipo operativo de reemplazo (backup o respaldo), de la misma marca y modelo del equipo reportado, u otro equipo de iguales o superiores características técnicas 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 a través de la correspondiente área encargada de la Entidad.
- e) 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.
- f) 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.

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.

- g) El Contratista no debe alegar inconvenientes con el fabricante de las computadoras para la ejecución del servicio, debiendo garantizar la posibilidad de escalamiento de los eventos en cualquier circunstancia. El Contratista brindará el servicio con personal técnico, el que deberá estar debidamente autorizado por el fabricante del equipo, o, en su defecto con personal especializado del fabricante de las computadoras.
- h) Las coordinaciones administrativas, con la finalidad de llevar el control sobre la calidad del servicio brindado, será realizado con el Gestor de Contrato del contratista.
- i) 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.
- j) El Reporte de Servicio será entregado al Área Encargada de la Entidad en la sede donde se realizó la atención.
- k) El Contratista para cada atención de incidencia deberá registrar como mínimo los siguientes datos en el Reporte de Servicio:
 - 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.
 - Observaciones (de ser necesario) Si entrega un equipo backup:
 - Número de Serie de equipo backup.
 - Fecha y hora de entrega de equipo backup.
 - Guía de ingreso de equipo backup
 - Fecha y hora de 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).
- l) El Contratista entregará el procedimiento de escalamiento de incidentes referido al mantenimiento correctivo, al día siguiente de suscrito el Contrato.

5.5. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU REGLAMENTO

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; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PUBLICAS y su REGLAMENTO.

5.6. Resultados esperados (entregables).

El Contratista, culminado cada trimestre y en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario, deberá entregar un informe de servicio dirigido a la DAU, que contenga la relación consolidada de las atenciones por mantenimiento correctivo realizadas a nivel nacional por cada trimestre correspondiente, considerando los datos del Reporte del Servicio realizados y a la vez deberá adjuntar el reporte digitalizado del servicio realizado.

La presentación del informe será a través de Mesa de Partes Virtual. <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>

5.7. Requisitos y recursos del Contratista

5.7.1. Requisitos del Contratista

El Postor debe ser un Centro Autorizado del Fabricante o Distribuidor Autorizado del Fabricante o Business Partner del Fabricante, para brindar el servicio de mantenimiento de las computadoras de la marca DELL.

El Postor deberá presentar una Carta del Fabricante a fin de acreditar que es un Centro Autorizado del Fabricante o Distribuidor Autorizado del Fabricante o Business Partner del Fabricante, para brindar el servicio de mantenimiento de las computadoras de la marca DELL, también deberá presentar una Carta o Documento del fabricante que acredite la Mejora de las condiciones de la Garantía en los tiempos de atención de acuerdo a lo solicitado en los TDR, los cuales deberán ser presentado a la suscripción del contrato.

5.7.2. Recursos para proveer por el Contratista

A. Personal Clave

a. Un (1) Gestor del contrato

i. Actividades:

El contratista designará a un Gestor del Contrato, representará al Contratista en todos los aspectos referidos al contrato, como los siguientes:

- Administrar, supervisar, y controlar los recursos asignados al servicio.
- Supervisar el cumplimiento de los planes requeridos para la ejecución del servicio.
- Proponer cambios y/o mejoras al servicio brindado
- Elaborar y presentar el informe de ejecución del servicio adjuntando los reportes de servicio cuyo contenido será coordinado con la DAU.

* Nota: Previo al inicio del servicio contratado, el contratista deberá presentar de forma anual la copia simple del Certificado Único Laboral (Certijoven o Certiadulto). De no contar con dicho documento, deberán presentar copia simple del certificado de antecedentes penales, policiales y judiciales vigente del personal que prestará el servicio.

5.8. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación.

5.8.1. Otras obligaciones

5.8.1.1. Otras obligaciones de la Entidad

La Entidad brindará el espacio físico necesario y la energía eléctrica para la ejecución del servicio.

5.9. Confidencialidad

EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, 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 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 contrato.

Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.

Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

5.10. Medidas de control durante la ejecución contractual

El área encargada que coordinará con el contratista el reporte de las incidencias y verificará las labores de la prestación del servicio y recepción de los reportes de servicio, será:

- El grupo de Soporte de Campo de la División de Atención a Usuarios, en el caso de las Sedes de Lima y Callao, que realiza el soporte de segundo nivel.
- Las Oficinas y Secciones de Soporte Administrativo, de las sedes de provincia que atienden a través de los Soportes Informáticos.

5.11. Conformidad de la prestación

La conformidad del servicio será otorgada por la División de Atención a Usuarios- DUA, de manera trimestral, a partir del informe presentado por el contratista, en atención a lo señalado en el numeral 5.6. del presente documento.

5.12. Forma de pago

El pago del servicio se realizará en pagos parciales de forma trimestral aproximadamente el

12.50% del monto total contratado original, previa entrega del informe trimestral remitido por el Contratista a la DAU y una vez emitida la conformidad verificando los tiempos de atención
Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la División de Atención a Usuarios-DAU emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dichos documentos deberán ser presentados por Mesa de Partes de la sede San Mateo, sito en Av. Inca Garcilaso de la Vega N° 1472 – Cercado de Lima o a través de Mesa de Partes virtual – MPV <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

5.13. Responsabilidad por vicios ocultos

El Contratista será responsable por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en la Ley General de Contrataciones Públicas por un plazo de un (01) año.

5.14. Anexos

Anexo 1: Características técnicas de las computadoras

Anexo 2: Distribución de computadoras en la Entidad a nivel nacional

Anexo 3: Relación de Sedes de la entidad.

Anexo N° 1

- Marca Dell modelo Optiplex 7410

OPTIPLEX All In One 7410

Computadoras de escritorio inteligentes con rendimiento y capacidad de configuración del tamaño correcto. Cuenta con Dell Optimizer, que es un software de optimización basado en IA que aprende y responde a su forma de trabajar.

CARACTERISTICAS	
GABINETE	TODO EN UNO -AIO
PROCESADOR	Intel Core i7-13700 (16 núcleos, 24 Subprocesos/ Efficient-core Base Frequency 1.50Ghz y Efficient-core Max Turbo Frequency 4.10Ghz/ Performance-core Base Frequency 2.10GHZ y Performance-core Max Turbo Frequency 5.10Ghz, 30MB de Cache)
Pantalla	LCD con retroiluminación LED 23.8" FHD 1920X1080 píxeles, Antirreflejo. Altura ajustable
Cámara Web	Si. Integrado hasta 2.0 megapixel y micrófono
CHIPSET	Intel® Q670
VPRO	Si, Vpro Enterprise habilitado
MEMORIA RAM	16 GB DDR5 4800 600 MHz Instalado.
ALMACENAMIENTO	1TB SSD M.2 NVMe
OPCIÓN GRAFICA	Integrado. Intel® Graphics
AUDIO	Integrado, Speaker Interno
SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64 BITS EN ESPAÑOL (ACTUALIZABLE A WINDOWS 11 PROFESSIONAL 64 BITS EN ESPAÑOL)
SOFTWARE DE OFIMÁTICA PRE INSTALADA	NO
FUENTE DE ALIMENTACION	INTERNA. 160W power supply unit (PSU), 85% Efficient, 80 Plus Bronze
CONECTIVIDAD LAN	Si. RJ45 Ethernet port
CONECTIVIDAD WLAN/BLUETOOTH	Si. Realtek RTL8852BE, 2x2 MIMO, 1201 Mbps, 2.40 GHz/5 GHz, Wi-Fi 6 (WiFi 802.11ax), Bluetooth® 5.3
TECLADO/MOUSE	Si. Teclado en español alfanumérico USB +Wired Mouse USB
LECTOR OPTICO	No
SLOTS	1 M.2 2230 slot for WiFi and Bluetooth combo card 2 M.2 2230/2280 slots for PCIe solid-state drive

Anexo N° 2

Dependencias Principales de la Entidad a nivel nacional

DEPENDENCIA / SEDE	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DIRECCIÓN
Intendencia Aduana Marítima Del Callao	Lima	Callao	Av. Guardia Chalaca 149, Callao – Costado de ENAPU
Intendencia Aduana Aérea y Postal	Lima	Callao	Sector D del Centro Aéreo Comercial sito en el cruce de las Av. Elmer Faucett y Tomás Valle
Sede Chucuito	Lima	Lima	Av. Gamarra N° 680 – Chucuito - Callao
Almacenes Lurin	Lima	Lima	Avenida Los Eucaliptos 371
Edificio San Luis	Lima	Lima	Avenida Garcilaso De La Vega 810 Y Jirón Zepita 432
Edificio Arriola	Lima	Lima	Avenida Nicolas Arriola 314
Local En San Isidro (Insi)	Lima	Lima	Calle Coronel Andres Reyes / Camelias 320 / 421-447
Sede Arenales	Lima	Lima	Avenida Arenales 335-357
Sede Benavides	Lima	Lima	Avenida Benavides 222 - 224
Sede San Luis	Lima	Lima	Avenida Manuel Echeandia / Nicolas Arriola 445-471/2835/236-258
Sede San Mateo	Lima	Lima	Avenida Garcilaso De La Vega 1462- 1472
Sede Sulamerica	Lima	Lima	Avenida Inca Garcilaso De La Vega 1456-1462
Oficina Zonal Huacho	Lima-Provincia	Huacho	Av. 28 de Julio N° 286.
Intendencia Aduana De Chimbote	Ancash	Chimbote	Av. Francisco Bolognesi Cdra. 8 s/n. - Chimbote
Oficina Zonal Huaraz	Ancash	Huaraz	Jr. Simón Bolívar N° 664- Huaraz.
Oficina Zonal Chimbote	Ancash	Santa	Esquina Av. Industrial N° 132 con Malecón Grau N° 666 Urb. La Caleta - Chimbote.
Intendencia Regional Arequipa	Arequipa	Arequipa	Calle Jerusalén N° 100-102 esq. con Mercaderes N° 201 - Arequipa
Intendencia Aduana De Mollendo	Arequipa	Mollendo	Av. Túpac Amaru N° 102 Urb. Miramar - Mollendo
Intendencia Regional Ayacucho	Ayacucho	Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N° 399
Intendencia Regional Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Av. Vía de Evitamiento Norte N° 978- 996 (Esq. con Jirón Sta. Teresa de Journet) Urb. La Alameda
Intendencia Aduana De Cusco	Cusco	Cusco	Calle Santa Teresa 366, Cusco
Intendencia Regional Cusco	Cusco	Cusco	Calle Santa Teresa N° 370 – Cusco.
Oficina Zonal Huánuco	Huánuco	Huánuco	Jr. 28 de Julio 990 Huánuco.
Intendencia Aduana De Pisco	Ica	Ica	Av. Pérez Figueroa 112-118, Plaza de Armas de Pisco, Ica
Intendencia Regional Ica	Ica	Ica	Av. Ayabaca S/N - Sector San Jose - Ica, Ica, Ica

DEPENDENCIA / SEDE	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DIRECCIÓN
Intendencia Regional Junín	Junín	Huancayo	Calle Real N° 333 – Huancayo.
Intendencia Aduana De Salaverry	La Libertad	La Libertad	Esquina Av. La Marina y Gamarra 200- 210, Cercado de la Ciudad, Salaverry
Intendencia Regional La Libertad	La Libertad	Trujillo	Jr. Agustín Gamarra N° 484 – Trujillo.
Intendencia Regional Lambayeque	Lambayeque	Chiclayo	Av. Leonardo Ortiz N° 195 - Centro Cívico – Chiclayo.
Intendencia Aduana De Chiclayo	Lambayeque	Lambayeque	Av. José Leonardo Ortiz · 195 Chiclayo.
Intendencia Aduana De Iquitos	Loreto	Iquitos	Av. 28 de Julio 810, Punchana - Maynas
Intendencia Regional Loreto	Loreto	Maynas	Av. 28 de julio N° 810 – Punchaba (Esquina con Calle Buenos Aires).
Intendencia Aduana De Puerto Maldonado	Madre de Dios	Madre de Dios	Av. 26 de Diciembre 157, Puerto Maldonado – Madre de Dios
Intendencia Regional Madre De Dios	Madre de Dios	Tambopata	Av. 26 de Diciembre Nro. 157, distrito de Tambopata - Puerto Maldonado
Intendencia Aduana De Ilo	Moquegua	Ilo	Av. Venecia S/N Esquina Prolong. Calle Ilo - ILO
Intendencia Aduana De Paita	Piura	Piura	Zona Industrial II, Mz. "X", Lote 2, Alt. Del Km. 2, Carretera Paita, Sullana
Intendencia Regional Piura	Piura	Piura	Av. Grau N° 1006 esquina con Av. San Martín N° 336-386 – Piura.
Oficina Zonal Juliaca	Puno	Juliaca	Jr. 7 de Junio 575 y 579, Juliaca
Intendencia Aduana De Puno	Puno	Puno	Av. Santa Rosa N° 475 esq. con Jr. Nazca N° 118 Barrio Santa Rosa
Intendencia Aduana De Tarapoto	San Martín	San Martín	Jr. Ramírez Hurtado 301, Tarapoto, San Martín
Oficina Zonal San Martín	San Martín	San Martín	Jr. Ramírez Hurtado N° 301 - Tarapoto
Intendencia Aduana De Tacna	Tacna	Tacna	Parque Industrial Mz. "A", Lotes 05 y 06, Pocollay, Tacna
Intendencia Regional Tacna	Tacna	Tacna	Calle Zela N° 701 - 703 esquina con Pasaje Vigil – Tacna.
Intendencia Aduana De Tumbes	Tumbes	Tumbes	Complejo Fronterizo Zarumilla – Tumbes
Oficina Zonal Tumbes	Tumbes	Tumbes	Jr. Bolívar N° 226 Paseo Los Libertadores– Tumbes
Oficina Zonal Ucayali	Ucayali	Coronel Portillo	Jr. Raymondi N° 599 – Callería.
Intendencia Aduana De Pucallpa	Ucayali	Ucayali	Av. Salvador Allende 130, Pucallpa, Ucayali

NOTA: Las sedes son referenciales, las cuales podría sufrir variación debido a la dinámica operativa de la Institución

Anexo 3:

Relación de Sedes de la entidad

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	CANT.
CALLAO	CALLAO	CALLAO	AVENIDA CONTRALMIRANTE TORIBIO RAYGADA 111	12
			AVENIDA CONTRALMIRANTE TORIBIO RAYGADA 388	1
			AVENIDA ELMER FAUCETT S/N	19
			AVENIDA ELMER FAUCETT Y TOMAS VALLE 100	31
			AVENIDA GAMARRA 676	38
			AVENIDA GUARDIA CHALACA 149	40
			AVENIDA SÁENZ PEÑA 286-288	39
			CALLE PAZ SOLDAN 163175183	7
			OTROS INTERIOR DEL AEROPUERTO S/N	30
LIMA	CAÑETE	CHILCA	CARRETERA PANAMERICANA SUR KM. 56	4
		SAN VICENTE DE CAÑETE	AVENIDA DOS DE MAYO 450-454	12
	HUAROCHIRI	SANTA CRUZ DE COCACHACRA	CARRETERA NICOLAS DE PIEROLA CARRETERA CENTRAL KM 53.5 S/N	4
	LIMA	ANCON	CARRETERA CARRETERA PANAMERICANA NORTE. ANCON (SALIDA) KM. 41	2
		BARRANCO	AVENIDA GRAU 627-627A	36
		LA VICTORIA	AVENIDA IQUITOS 1101	34
			AVENIDA NICOLAS ARRIOLA 314	26
		LIMA	AVENIDA ARENALES 335-357	159
			AVENIDA GARCILASO DE LA VEGA 1462- 1472	66
			AVENIDA GARCILASO DE LA VEGA 810 Y JIRÓN ZEPITA 432	22
		LOS OLIVOS	AVENIDA ALFREDO MENDIOLA 6163	74
			AVENIDA TOMAS VALLE S/N	20
		LURIN	AVENIDA LOS EUCALIPTOS 371	15
			AVENIDA ALFREDO BENAVIDES 4055	3
		MIRAFLORES	AVENIDA: BENAVIDES N° 222 - 224	24
			CARRETERA CARRETERA PANAMERICANA SUR PUCUSANA (SALIDA) KM.56	2
		PUEBLO LIBRE	AVENIDA BOLIVAR 1853-1863-1873	66
		PUENTE PIEDRA	CARRETERA AUTOPISTA LIMA ANCON KM. 25	47
		SAN ISIDRO	AVENIDA JUAN DE ARONA 885-889	52
			CALLE CORONEL ANDRES REYES / CAMELIAS 320 / 421-447	19
			SAN JUAN DE LURIGANCHO	AVENIDA GRAN CHIMÚ. 1423

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	CANT.
		SAN LUIS	AVENIDA MANUEL ECHEANDIA / NICOLAS ARRIOLA 445-471/2835/236- 258	72
		SANTA ROSA	CARRETERA CARRETERA PANAMERICANA NORTE. ANCON (SALIDA) KM. 41	4
		SANTIAGO DE SURCO	AVENIDA ALFREDO BENAVIDES 3828- 3866	87
		VILLA EL SALVADOR	AVENIDA PACHACUTEC-ESQUINA AVNIDA 200 MILLAS S/N	83
TOTAL LIMA				1210

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	CANT.
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	JIRÓN GRAU 621	7
	UTCUBAMBA	BAGUA GRANDE	CALLE HIGOS URGO 580	7
ANCASH	HUARAZ	HUARAZ	JIRÓN: SIMON BOLIVAR N° 664	23
	HUARI	HUARI	JIRÓN ANCASH 920	9
	HUAYLAS	CARAZ	JIRÓN SUCRE 1010 - 1012	7
	SANTA	CHIMBOTE	AVENIDA FRANCISCO BOLOGNESI ZONA CASCO URBANO 855	14
			JIRÓN FRANCISCO BOLOGNESI 507 Y MANUEL VILLAVICENCIO 218-236-242- 244-246-248. 507	6
			JIRÓN INDUSTRIAL Y JIRON MALECON GRAU 132	10
NUEVO CHIMBOTE	OTROS LUZURIAGA S/N	6		
APURIMAC	ABANCAY	ABANCAY	AVENIDA NUÑEZ 507	9
	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS	AVENIDA JUAN ANTONIO TRELLES 445	6
AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA	CALLE: JERUSALEN Y MERCADERES N° 100-102	43
		CAYMA	AVENIDA RAMON CASTILLA S/I	3
		PAUCARPATA	AVENIDA PIZARRO 160	21
	CAMANA	CAMANA	AVENIDA MARISCAL CASTILLA 305	4
	CAYLLOMA	MAJES	AVENIDA NORTE AREQUIPA - ESTADIO MUNICIPAL S/N	6
	ISLAY	MOLLENDO	AVENIDA: TUPAC AMARU N° 102	9
AYACUCHO	HUAMANGA	ANDRES AVELINO CACERES	AVENIDA PRIMAVERA 244	1
		AYACUCHO	AVENIDA MARISCAL CACERES 387	2
			JIRÓN 28 DE JULIO 657	24
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	AVENIDA: VIA DE EVITAMIENTO NORTE N° 978 - 996	26
	CHOTA	CHOTA	JIRÓN EZEQUIEL MONTOYA 349	6
	JAEN	JAEN	CALLE HUAMANTANGA 1418	8
CUSCO	CANCHIS	SICUANI	AVENIDA MANUEL CALLO ZEVALLOS 729	6
			CALLE: SANTA TERESA N° 210	50

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	CANT.
	CUSCO	CUSCO	OTROS INTERIOR DEL AEROPUERTO S/N	3
		SAN SEBASTIAN	AVENIDA DE LA CULTURA 3060	29
		WANCHAQ	AVENIDA LAS AMERICAS S/N	1
	ESPINAR	ESPINAR	CALLE SAN PEDRO 303	6
	LA CONVENCION	SANTA ANA	AVENIDA FRANCISCO BOLOGNESI 101	9
	URUBAMBA	URUBAMBA	AVENIDA 9 DE NOVIEMBRE S/N	7
HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	JIRÓN AGUSTIN GAMARRA 390	8
HUANUCO	AMBO	AMBO	CARRETERA: CARRETERA LA OROYA - HUÁZÁNUCO - TINGO MARIA-AMBO	1
	HUANUCO	HUANUCO	JIRÓN LIBERTAD 664	30
			JIRÓN: 28 DE JULIO N° 990	3
		PILLCO MARCA	JIRÓN LOS FICUS 392	1
LEONCIO PRADO	RUPA-RUPA	AVENIDA ALAMEDA PERU 307	6	
ICA	CHINCHA	CHINCHA ALTA	CALLE EL CARMEN 114	13
	ICA	ICA	AVENIDA: JOSE MATIAS MANZANILLA N° 106	33
			PARQUE INDUSTRIAL S/N	2
	NAZCA	NAZCA	CALLE TACNA 338	2
	PISCO	PISCO	CALLE PEREZ FIGUEROA 110	9
JUNIN	CHANCHAMAYO	CHANCHAMAYO	JIRÓN ARICA 536	12
	HUANCAYO	EL TAMBO	JIRÓN SANTIAGO NORERO 326-328-330	8
		HUANCAYO	CALLE LORETO 300-348	6
			JIRÓN REAL 305-315-319-325-329-333-337	51
	SATIPO	SATIPO	JIRÓN SAN MARTIN 462	7
	TARMA	TARMA	JIRÓN AREQUIPA 257	8
	YAULI	LA OROYA	AVENIDA HORACIO ZEVALLOS GAMES 313-315	7
LA LIBERTAD	ASCOPE	CASA GRANDE	AVENIDA CENTRAL 116	4
	CHEPEN	CHEPEN	CALLE LIMA 434	5
	PACASMAYO	PACASMAYO	JIRÓN SILVA SANTIESTEBAN 175	5

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	CANT.	
	SANCHEZ CARRION	HUAMACHUCO	JIRÓN BALTA 864	2	
	TRUJILLO	SALAVERRY	AVENIDA LA MARINA - SALAVERRY 200- 210	2	
		TRUJILLO	TRUJILLO	AVENIDA MANUEL VERA ENRIQUEZ Y CALLE LUIS ALBRETCH 470 - 472	11
				AVENIDA PROLONGACION UNION 2110	6
				CALLE: AGUSTIN GAMARRA N° 484	39
LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CHICLAYO	AVENIDA JOSE BALTA 665	38	
			AVENIDA: JOSE LEONARDO ORTIZ N° 195	14	
		JOSE LEONARDO ORTIZ	CALLE BOLIVAR 304	5	
LIMA	BARRANCA	BARRANCA	AVENIDA MANCO CAPAC 399	6	
	HUARAL	HUARAL	AVENIDA BENJAMIN VISQUERRA 219	5	
	HUAURA	HUACHO	AVENIDA 28 DE JULIO 286	25	
			AVENIDA TUPAC AMARU 139	1	
			CALLE MALECON ROCA 301	1	
LORETO	ALTO AMAZONAS	YURIMAGUAS	CALLE TACNA 126 A	4	
	MAYNAS	IQUITOS	CALLE MISTI 635	1	
			CALLE PUTUMAYO 154 - 160	19	
		PUNCHANA	AVENIDA: CALLE MISTI N° 635	8	
MADRE DE DIOS	MANU	MADRE DE DIOS	AVENIDA LEON VELARDE S/N	2	
	TAHUAMANU	IÑAPARI	AVENIDA: BOLIVIA Y VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE N° s/n	14	
	TAMBOPATA	INAMBARI	CARRETERA INTEROCEANICA SUR PE 30C KM. 258.20	1	
		TAMBOPATA	CALLE: DANIEL A. CARRION N° 241 - 243	3	
			JIRÓN: 26 DE DICIEMBRE N° 157	3	
MOQUEGUA	ILO	ILO	AVENIDA VENECIA 204	3	
			CALLE MATARA - TERMINAL MARITIMO DE ILO 204	1	
			CARRETERA COSTANERA AL SUR KM. 07	1	
			JIRÓN ABTAO 534	8	

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	CANT.
	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA	CALLE MOQUEGUA 930	10
PASCO	OXAPAMPA	OXAPAMPA	PROLONGACIÓN BOLOGNESI S/N	8
	PASCO	YANACANCHA	AVENIDA DANIEL ALCIDES CARRION 210	8
PIURA	MORROPON	CHULUCANAS	JIRÓN CUZCO 421	4
	PAITA	PAITA	AVENIDA: ZONA INDUSTRIAL II N° s/n	10
	PIURA	PIURA	AVENIDA GRAU 1006	50
			AVENIDA: LORETO Y CALLE CALLAO N° 600	4
	SECHURA	SECHURA	CALLE SIMON BOLIVAR 819	5
	SULLANA	LANCONES	CARRETERA SULLANA-ALAMOR S/N	7
		SULLANA	AVENIDA JOSE DE LAMA 494	14
TALARA	PARIÑAS	AVENIDA BOLOGNESI B-159	5	
PUNO	CHUCUITO	DESAGUADERO	OTROS COMUNIDAD LUPACA S/N- CARRETERA BINACIONAL MOQUEGUA - DESAGUADERO - LA PAZ S/N	33
	PUNO	PUNO	AVENIDA SANTA ROSA 475	16
			CARRETERA PUNO DESAGUADERO KM 9.5	1
			JIRÓN AREQUIPA 126	3
	SAN ROMAN	CABANILLAS	CARRETERA JULIACA AREQUIPA S/N	1
		JULIACA	CARRETERA JULIACA A PUNO S/N	1
			JIRÓN 7 DE JUNIO 575-579	9
			OTROS AEROPUERTO INCA MANCO CAPAC - JULIACA S/N	1
YUNGUYO	YUNGUYO	CARRETERA YUNGUYO-KASANI S/N	1	
RESERVADO	RESERVADO	CARRETERA CARRETERA PERU BOLIVIA S/N	4	
SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	JUANJUI	JIRÓN LA MERCED 569-575	6
	MOYOBAMBA	MOYOBAMBA	JIRÓN SAN MARTIN 353 - 357	6
	RIOJA	NUEVA CAJAMARCA	AVENIDA CAJAMARCA SUR 554-560	6
	SAN MARTIN	TARAPOTO	JIRÓN SAN PABLO DE LA CRUZ 160	3
			JIRÓN: RAMIREZ HURTADO N° 301	23
	TOCACHE	TOCACHE	JIRÓN FREDY ALIAGA 400	7

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	CANT.
TACNA	TACNA	INCLAN	CARRETERA PANAMERICANA SUR KM 1257	16
		POCOLLAY	PARQUE INDUSTRIAL DE TACNA S/N	27
		SAMA	CARRETERA COSTANERA TACNA ILO KM 68	5
		TACNA	CALLE ALTO LIMA 1588-1596	23
			CALLE JOS E ANTONIO DE ZELA 701-703	3
			CARRETERA PANAMERICANA S/N	96
			CARRETERA PANAMERICANA SUR KM 1297	1
			OTROS PANAMERICANA SUR KM. 1303 - COMPLEJO ZOFRATACNA SD	3
OTROS S/D S/N	4			
TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	ZORRITOS	CARRETERA PANAMERICANA NORTE KM 1181	6
	TUMBES	TUMBES	AVENIDA TUMBES NORTE 1171	2
			CALLE FRANCISCO FEIJOO 111	2
			JIRÓN: BOLIVAR - PASEO LOS LIBERTADORES N° 226	21
	ZARUMILLA	AGUAS VERDES	AVENIDA REPUBLICA DE PANAMA 209	6
			CARRETERA PANAMERICANA KM 1293	11
	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	AVENIDA: SALVADOR ALLENDE N° 234
CALLE: SALVADOR ALLENDE N° 130				12
JIRÓN: RAIMONDI N° 599				21
TOTAL PROVINCIA				1318
TOTAL GENERAL				2528

(*) Las direcciones y las cantidades son referenciales, la SUNAT podría activar o desactivar alguna sede según necesidad Operativa

6. Requisitos de Calificación

6.1. Requisitos de Calificación Obligatorios

A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 650,000.00 (Seiscientos cincuenta mil con 00/100 soles, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de mantenimiento, instalación y configuración de computadoras; y/o
- Servicio de soporte técnico de computadoras; y/o
- Servicio de mantenimiento de computadoras; y/o
- Servicio de garantías de buen funcionamiento de computadoras, y/o
- Servicio de extensión de garantía de computadoras; y/o
- Servicio Integral de soporte para computadoras; y/o

Se considera computadoras a las computadoras personales de escritorio, computadoras personales portátiles y estaciones de trabajo (Workstation), equipos informáticos, equipos de cómputo, servidores, storages, blades y librerías.

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 constancia 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 pago¹, correspondientes a un máximo de veinte contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

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** 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 quince (15) 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.

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

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo**.

¹ 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 fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

² Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad aquella que le hubieran transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

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 servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.

6.1. Requisitos de Calificación Facultativos

B. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

B.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

El personal clave: **Un (1) Gestor del contrato** debe acreditar Tres (03) años de experiencia como mínimo en la gestión y administración de equipos de ofimática o equipos informáticos, del personal clave requerido como Gestor del contrato.

Se considera equipos de ofimática o informáticos a las computadoras personales de escritorio computadoras personales portátiles, Workstation y a las computadoras All in one.

Acreditación:

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.

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.

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 considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

B.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

B.2.1 Formación académica

Requisitos:

Bachiller en Administración o Computación o Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Tecnologías de Información o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ciencias de la Computación o Ingeniería electrónica o ingeniería de Telecomunicaciones del personal clave requerido como Gestor del Contrato.

Acreditación:

El grado o título profesional requerido será verificado por los evaluadores 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: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el grado o título profesional requerido 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.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.