



**SUNAT**

**RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA  
No. 61 -2015/SUNAT/8B0000**

**APRUEBA LA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA  
EQUIPOS MULTIFUNCIONALES MARCA XEROX, MODELO WORKCENTRE  
3325**

Lima, 10 JUN. 2015

**VISTOS:**

El Informe Técnico N° 01-2015-SUNAT/5E5200, emitido por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, y el Informe N° 015-2015-SUNAT/8B1100 emitido por la División de Programación y Gestión.

**CONSIDERANDO:**

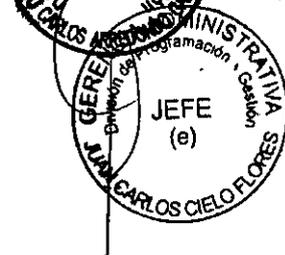
Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 184-2008-EF, sólo será posible solicitar una marca o tipo de producto determinado cuando ello responda a un proceso de estandarización debidamente sustentado;

Que, mediante la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado aprobó los Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular;

Que, de acuerdo a lo establecido en los mencionados lineamientos, cuando el área usuaria considere que resulta inevitable solicitar determinada marca o tipo particular en los bienes o servicios a ser contratados, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual debe contener la información que en dichos lineamientos se señala;

Que, por otro lado, los mencionados lineamientos han señalado que la referida estandarización será aprobada por el Titular de la Entidad sobre la base del informe técnico de estandarización emitido por el área usuaria;

Que, esta facultad de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 020-2013/SUNAT, ha sido delegada en el Intendente Nacional de Administración;





# SUNAT

Que, en atención a la normativa previamente citada, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica elaboró el Informe Técnico N° 01-2015-SUNAT/5E5200, que sustenta la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos multifuncionales marca Xerox, modelo WorkCentre 3325;

Que, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 305° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar la estandarización del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos multifuncionales marca Xerox, modelo WorkCentre 3325, por un periodo de veinte y cuatro (24) meses; dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la estandarización.

**Artículo 2°.-** Disponer que la División de Programación y Gestión, tramite la publicación de la presente resolución en la página Web Institucional.

Regístrese y comuníquese.

  
-----  
THOU SU CHEN CHEN  
Intendente Nacional  
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



MEMORÁNDUM N° 310-2015-SUNAT/8B1000

A : **THOU SU CHEN CHEN**  
Intendente Nacional de Administración

DE : **MARÍA DEL ROSARIO CARRANZA UGARTE**  
Gerente Administrativa

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos multifuncionales marca Xerox, modelo WorkCentre 3325.

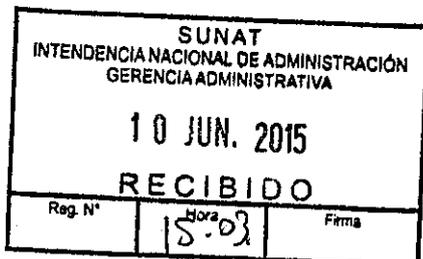
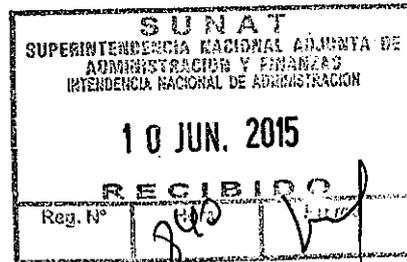
REF. : a) Informe N° 015-2015-SUNAT/8B1100  
b) Informe Técnico N° 001-2015-SUNAT/5E5200

FECHA : Lima, 09 JUN 2015

Me dirijo a usted, a fin de remitir adjunto los documentos de la referencia, en el que se evalúa el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Directiva 10-2009-OSCE /CD sobre "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular"; concluyendo que procede estandarizar la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos multifuncionales marca Xerox, modelo WorkCentre 3325, dado que cumple con los requisitos exigidos.

Asimismo, se remite el proyecto de Resolución de Intendencia para la aprobación de la estandarización para la contratación de dicho servicio de acuerdo a lo indicado en la Directiva antes referida.

Atentamente.





<b>SUNAT</b> INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA ADMINISTRATIVA		
<b>09 JUN. 2015</b>		
<b>RECIBIDO</b>		
Reg. N°	Hora	Firma
	10:00	[Firma]

**INFORME N° 015-2015-SUNAT/8B1100**

A : **ROSARIO CARRANZA UGARTE**  
Gerente Administrativo

De : **JUAN CARLOS CIELO FLORES**  
Jefe de la División de Programación y Gestión (e)

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos multifuncionales marca Xerox, modelo WorkCentre 3325.

REF. : a) Memorandum N° 093-2015-SUNAT/5E5200  
b) Informe Técnico N° 01-2015-SUNAT/5E5200

FECHA : Lima, **08 JUN. 2015**

**1. Antecedentes**

Mediante el documento de la referencia a), la Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas remite el Informe Técnico N° 01-2015-SUNAT/5E5200, que recomienda estandarizar la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos multifuncionales de la marca Xerox, modelo WorkCentre 3325.

**2. Objetivo**

Verificar si procede aprobar el proceso de estandarización comprobando si el informe técnico, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta inevitable contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos multifuncionales de la marca Xerox modelo 3325.

**3. Base Legal**

- a. El Decreto Legislativo N° 1017-Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N° 184-2008-EF-Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- c. Directiva N° 010-2009-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

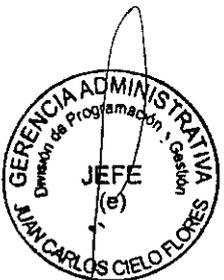
**4. Análisis de las razones técnicas**

**4.1 Sobre el proceso de estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo**

Del análisis y revisión de lo señalado en el Informe Técnico, se advierte que las razones técnicas para solicitar la estandarización de dicho servicio, se sustentan en el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

**4.1.1 Preexistencia de la Infraestructura o Equipamiento**

El numeral 22) del Anexo Único - Anexo de Definiciones del Reglamento de la Ley de Contrataciones define la estandarización como "el proceso de racionalización consistente en ajustar a un



determinado tipo o modelo los bienes o servicios a adquirir o contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”.

De lo señalado en el informe Técnico se identificó que la SUNAT, en la actualidad, cuenta con 526 equipos multifuncionales de la marca Xerox, modelo WorkCentre 3325, que fueron adquiridas mediante Convenio Marco para todos los centros de servicio a nivel nacional, lo que constituye el equipamiento preexistente de la SUNAT.

**4.1.2 La contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo resulta complementario al equipamiento preexistente**

El informe presentado por el área técnica sustenta con criterio técnico y objetivo que el servicio que se necesita contratar, permitirá la conservación del equipamiento preexistente mediante la revisión periódica programada, lo que permitirá evitar o mitigar las consecuencias de las fallas de los equipos, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran; en tanto que el mantenimiento correctivo permitirá corregir los fallos reportados en los equipos y consiste en localizar las averías, defectos o desperfectos o desgaste de las piezas y repararlos.

**4.1.3 La contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo resulta imprescindible**

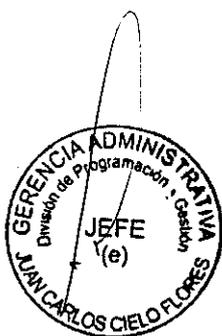
Según lo señalado en el Informe emitido por el área técnica, se hace imprescindible la contratación de este servicio, a través del fabricante o centro autorizado, por lo siguiente: i) garantizará la funcionalidad y la operatividad de los equipos; ii) asegurará la continuidad de las operaciones, la disponibilidad para el desarrollo y el cumplimiento de las funciones del personal de los Centros de Servicios; iii) mantener vigente la garantía de fábrica otorgada por la empresa Xerox; iv) contar con personal calificado por el fabricante y el uso de repuestos originales de la marca.

**4.2 Justificación de la Estandarización**

4.3.1 De lo señalado, el proceso de estandarización se enmarca dentro de los supuestos previstos en la Directiva y la normativa de contrataciones del Estado, más aún cuando toda institución del Estado debe perseguir en sus procedimientos de contratación públicas contratar servicios en los mejores términos de eficiencia y economía, en concordancia con los principios que regulan las contrataciones públicas.

4.3.2 Asimismo, de lo señalado en el referido Informe Técnico el presente proceso de estandarización se justifica en las siguientes razones:

- a) Garantizar la funcionalidad y operatividad de los equipos para asegurar la continuidad de las operaciones.
- b) El servicio será brindado, únicamente, por el fabricante o un Centro Autorizado por el fabricante.



- c) Mantener la garantía comercial (de fábrica) otorgada por la empresa XEROX.
- d) Contar con personal calificado por el fabricante.

## 5. Análisis de los aspectos formales

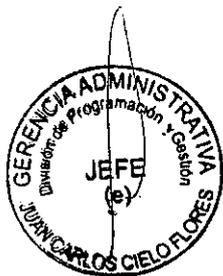
En el numeral VI.3 de la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD, se establecen los siguientes requisitos técnicos mínimos que debe cumplir el Informe Técnico de Estandarización; i) descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad; ii) descripción del servicio requerido, indicándose la marca o tipo del producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; iii) el uso o aplicación que se le dará al servicio requerido; iv) la justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; v) nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del servicio, así como del jefe del área usuaria; y vi) fecha de la elaboración del informe técnico.

Asimismo, la Directiva establece en el último párrafo del numeral VI.2, los supuestos en que no procede realizar un proceso de estandarización, siendo estos: i) cuando no exista accesoriad y complementariedad entre el equipamiento o infraestructura preexistente y los servicios a ser contratados; ii) aun cuando exista la accesoriad o complementariedad, esta no responde a criterios técnicos ni objetivos que la hagan imprescindible; iii) cuando se busque uniformizar el equipamiento o infraestructura por razones estéticas; y, iv) cuando los servicios son considerados por la Entidad como una mejor alternativa por criterios subjetivos de valoración.

De la revisión del Informe presentado por el área usuaria (técnica) se verifica que el proceso de estandarización observó las formalidades previstas en las normas descritas en la base legal del presente documento.

## 6. Conclusiones

- a) El Informe Técnico N° 01-2015-SUNAT/5E5200, fue suscrito por la señora Margarita Espinoza Alvarado y el señor Ernesto Arévalo Arrascue, Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y cumple con los requisitos exigidos por la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.
- b) El Informe Técnico N° 01-2015-SUNAT/5E5200, sustenta a la luz de los presupuestos señalados en la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD, la necesidad de estandarizar la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos multifuncionales de la marca Xerox, modelo 3325, de manera satisfactoria las razones técnicas, costos y beneficios que implica la contratación de estos servicios.



7. Recomendación

Considerando lo señalado en los antecedentes, objetivo, análisis de los aspectos técnicos y formales, así como lo dispuesto en la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda la estandarización para la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos multifuncionales de la marca Xerox, modelo WorkCentre 3325; por un periodo de vigencia de veinte y cuatro (24) meses; sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar



Juan Carlos Cielo Flores  
Jefe División de Programación y Gestión (e)



**MEMORANDUM N° 292 - 2015-SUNAT/5E5200**

A : **José Luis Tang Andújar**  
Gerente (e) Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas

DE : **Ernesto Arevalo Arrascue**  
Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

ASUNTO : Estandarización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos Multifuncionales Marca Xerox

REF. : Memorandum N° 278-2015-SUNAT/8B1100

FECHA : San Isidro, 19 de mayo de 2015-05-19

---

Me dirijo a Usted, a fin de remitir el Informe Técnico N° 01-2015-SUNAT/5E5200 que sustenta la Estandarización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos Multifuncionales Marca Xerox, para las acciones correspondientes.

Atentamente

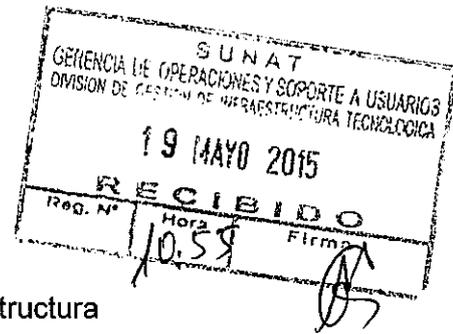


Adj. Lo indicado



100

**INFORME TECNICO N° 01-2015-SUNAT/5E5200**



A : **ERNESTO AREVALO ARRASCUE**  
Jefe de la Div. de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

De : **MARGARITA ESPINOZA ALVARADO**  
Profesional de DGIT

Asunto : Estandarización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos Multifuncionales Marca Xerox

Referencia : Directiva N° 10-2009-OSCE/CD

Fecha : San Isidro, 19 de mayo del 2015

**1. MATERIA**

Informe Técnico que sustenta la Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos Multifuncionales marca Xerox modelo 3325, que permitirá a la SUNAT mantener la continuidad operativa de la atención a los contribuyentes en los Centros de Servicio a nivel nacional.

**2. BASE LEGAL**

- 2.1. Decreto Legislativo N° 1017 – Ley de Contrataciones del Estado.
- 2.2. Decreto Supremos N° 184 -2008-EF-Reglamento de la Ley de contrataciones del Estado.
- 2.3. Directiva N° 010-2009-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

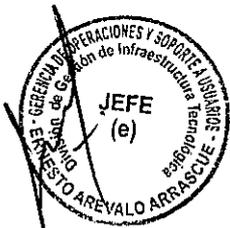
**3. ANTECEDENTES**

- 3.1. La Directiva N° 010-2009-OSCE/CD, aprobada mediante Resolución N° 358-2009-OSCE/PE, 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<sup>1</sup>.
- 3.2. La SUNAT cuenta con 526 equipos multifuncionales marca Xerox modelo 3325, adquiridos a través de Convenio Marco, de acuerdo a lo siguiente:

OC SUNAT	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	MARCA ADJUDICADA
201400003114	Provisión de Equipo Multifuncional para el ámbito nacional	526	XEROX

Los equipos fueron adquiridos para los Centros de Servicio al Contribuyente en el mes de mayo 2014 y cuentan con garantía comercial de 40 meses, un tiempo de respuesta de 72 horas y un tiempo de solución de 15 días

<sup>1</sup> Tipo particular: Fabricante o proveedor específico, origen específico, patente, derecho de autor, diseño, tipo o modelo.



calendarios. La garantía comercial solo cubre la reparación o reposición de los equipos por fallas de fábrica, pero SUNAT requiere el mantenimiento preventivo y correctivo por fallas de Operación de los equipos.

3.3. La SUNAT cuenta con Centros de Servicios al Contribuyente a nivel nacional que brindan atención directa a los contribuyentes en los trámites de RUC y Comprobantes de Pago, así como orientación tributaria especializada.

**4. ANALISIS**

**4.1. Descripción del equipamiento**

La SUNAT cuenta con 526 equipos multifuncionales de marca Xerox modelo 3325, adquiridas mediante convenio marco para los Centros de Servicio al Contribuyente a nivel nacional .

Los equipos adquiridos vía convenio marco cuentan con garantía comercial que no contempla los niveles de servicio que requiere la SUNAT para la atención y soporte de su parque informático

**4.2. Descripción del Servicio requerido**

Los Centros de Servicio al Contribuyente brindan atención personalizada a los contribuyentes para los trámites de RUC y Comprobantes de Pago, así como orientación tributaria especializada, por ello requieren que los equipos multifuncionales XEROX asignados garanticen la continuidad operativa del servicio que se brinda a los contribuyentes.

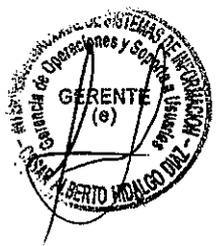
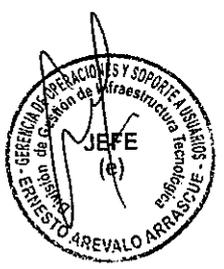
La cobertura del servicio comprende el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos multifuncionales XEROX 3325, por un periodo de 24 meses.

El mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de los equipos mediante la revisión periódica programada, que permita evitar o mitigar las consecuencias de las fallas de los equipos, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. Para esto deberán tomarse en cuenta las recomendaciones del fabricante.

El mantenimiento correctivo permite corregir los fallos reportados en los equipos y consiste en localizar averías, defectos, desperfectos o desgaste de piezas y repararlos en los tiempos que la SUNAT determine.

El servicio debe considerar como mínimo lo siguiente:

- El servicio se brindará a nivel nacional, incluye la reparación con repuestos originales o reemplazo por falla del equipo, por desperfectos técnicos o desgaste por uso, incluso la reposición temporal y definitiva de equipos.
- El contratista debe ser un Centro Autorizado de Servicio (CAS) del Fabricante del equipo y deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalada de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- El servicio debe incluir el soporte técnico de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 (8x5). El Tiempo de Reparación Máximo será de seis (06) horas para los equipos instalados en Lima y Callao, dieciocho (18) horas para los equipos instalados en las capitales de Departamento y de veinticuatro (24) horas para los equipos instalados en las demás sedes.



*[Handwritten signature]*

- El contratista no debe alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar la posibilidad de escalamiento de los eventos en cualquier circunstancia.
- El contratista brindará el servicio con personal especializado de la empresa fabricante o en su defecto con su propio personal certificado por el fabricante, el que deberá estar debidamente autorizado y capacitado.
- El mantenimiento preventivo o revisión periódica de los equipos y los cambios de elementos que así lo requieran se efectuará, de tal manera que dichas tareas no interfieran en el desarrollo de las actividades de la SUNAT, para ello la SUNAT definirá la frecuencia y cronogramas de ejecución.

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

El servicio requerido permitirá mantener la operatividad y continuidad de los equipos multifuncionales Xerox, de los Centros de Servicio al Contribuyente, a través de los servicios complementarios de Mantenimiento preventivo y correctivo.

#### 4.4. Justificación de la estandarización

- **La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura.**  
La SUNAT cuenta con 526 equipos multifuncionales marca XEROX distribuidos a nivel nacional, como parte de la infraestructura tecnológica de los Centros de Servicio al contribuyente.
- **Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento pre-existente.**

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a través del fabricante o un centro autorizado de servicio resulta complementario al proceso de adquisición realizado por Convenio Marco, señalado en el punto 3.2 de los Antecedentes, pues garantiza la funcionalidad y operatividad de los equipos y asegura continuidad de las operaciones y disponibilidad para el desarrollo y cumplimiento de los funciones del personal de los Centros de Servicio en el ámbito nacional, y por consiguiente el logro de los objetivos y metas en el marco de la misión y visión institucional, así como la Ley de Fortalecimiento de la SUNAT.

- **Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles para garantizar su funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura existente.**

La realización de los servicios indicados, a través del fabricante o un centro autorizado de servicio resulta necesario para garantizar la funcionalidad, operatividad y garantía de fábrica asociado al valor económico del equipamiento e infraestructura existente.

La estandarización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, de los equipos multifuncionales Xerox, permitirá mantener vigente la garantía de fábrica otorgada por la empresa Xerox, contar con personal calificado por el fabricante ante una falla reportada y el uso de repuestos originales de dicha marca.

#### 4.5. Nombre, Cargo y firma de la persona responsable de la evaluación

Nombre: Margarita Espinoza Alvarado

Cargo: Profesional

