

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN E INNOVACIÓN
Actividad del POI	AOI00134500758
Meta Presupuestaria	500003
Denominación de la contratación	SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DE DOCUMENTOS EN TODAS LAS SEDES DEL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD (CENARES)

1. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con el servicio de impresión y fotocopiado de documentos en todas las sedes del CENARES, cual permita atender la necesidad de impresión, fotocopiado y digitalización de las diferentes Direcciones y Oficinas de la Entidad.

2. ANTECEDENTES

El Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES), a través de su Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación (OTII), ha identificado la necesidad de contar con un servicio integral de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos en sus diversas oficinas y sedes. Esta necesidad obedece a la demanda constante de documentos de manera física para el cumplimiento de funciones administrativas y operativas.

El requerimiento está sustentado en el Memorandum N.º 000291-2022/OTII, el cual establece la cantidad referencial de impresiones mensuales y totales, sirviendo como base técnica para dimensionar el servicio.

El servicio será implementado en cinco sedes de CENARES: Nazca, Callao, Lloque, Lurín y Pachacútec, lo cual requiere una solución escalable, robusta y con soporte técnico en sitio.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**3.1 Objetivo General**

Brindar el servicio de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos en todas las sedes del CENARES, a fin de cubrir las necesidades documentarias de las Direcciones y Oficinas de la entidad, facilitando el cumplimiento eficiente de sus funciones administrativas y operativas.

3.2 Objetivo Específico

- Implementar 50 equipos multifuncionales distribuidos en las sedes de CENARES, permitiendo a los colaboradores realizar impresiones, escaneos y copias desde sus estaciones de trabajo.
- Proveer un software de gestión centralizado, que permita monitorear el uso, generar estadísticas e informes de impresión, y controlar la operatividad de los equipos sin necesidad de licenciamiento por usuario final.
- Suministrar insumos y brindar soporte técnico en sitio, incluyendo mantenimiento preventivo y correctivo, para asegurar la continuidad operativa de todos los equipos.
- Garantizar que el equipamiento y servicio se mantengan operativos, cumpliendo con las características técnicas mínimas establecidas (fabricación desde 2019, funcionalidades específicas, disponibilidad de repuestos, etc.).
- Asegurar el entrenamiento al personal designado por CENARES, respecto al uso adecuado de los equipos y funcionalidades del sistema de gestión.





4. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

a. Requerimiento

En el cuadro N.º 01 se presenta la cantidad referencial mensual y total de requerimientos de impresiones, fotocopiado y digitalización de documentos por tipo de equipo.

Cuadro N.º 01

N.º	Descripción	Consumo Mensual	Consumo Total
01	Impresiones, fotocopiado y digitalización (impresoras tipo 01 y tipo 02)	500,000	12'000,000
02	Impresiones (impresoras tipo 03)	30,000	720,000

Fuente: Memorándum N.º 000291-2022/OTII



- Las impresiones requeridas son en calidad estándar y no borrador. EL pago se realiza por página y/o etiquetas entregadas a todo costo.
- Para el pago respectivo se precisa que cada página impresa en formato A3, se considerará como dos páginas impresas en formato A4 (para impresoras tipo 01).
- Para los tickets considerar un ticket impreso en las medidas siguientes 3"X4" de polietileno.

b. Descripción básica de las características del servicio de impresión

El contratista debe suministrar como mínimo de cuarenta y cinco (45) equipos multifuncionales clasificados por volumen de impresión y tamaño de bandeja soportado y cinco (05) equipos de impresión de etiquetas de acuerdo con las características técnicas indicadas en el literal e). El contratista debe garantizar la operatividad del parque de equipos multifuncionales y de etiquetas propuestos, siendo facultativo ofertar equipos de la misma marca.

Así mismo, el servicio debe prever la funcionalidad siguiente:

b.1. Software de Gestión de impresoras

- Capacidad de monitoreo de impresión de los equipos multifuncionales en un Sitio central y/o por sede, registros de auditoría y reportes o estadísticas de impresión.
- Permitir definir perfiles de usuario para el acceso al software de gestión por lo menos para los perfiles: Administrador y Consulta. Ambos perfiles serán utilizados por la oficina de Tecnologías de la Información e Informática: el perfil Administrador para registrar usuarios de acceso al software de gestión y el monitoreo centralizado de impresión y creación de reglas de impresión y el perfil Consulta para supervisar el cumplimiento de la ejecución del servicio, mediante los reportes de impresión.
- El software debe monitorear exclusivamente los cuarenta y cinco (45) equipos. En tal caso se deberá licenciar únicamente a los 45 equipos mas no a los usuarios finales, el software controla los equipos más no a los usuarios.
- El seguimiento de Reportes y Estadísticas deberá hacerse con una periodicidad mensual, conjuntamente entre el contratista y la OTII, con el fin de revisar el comportamiento del sistema de impresión para determinar si la solución ofertada está cumpliendo con las expectativas planteadas.
- Mostrar la información general del equipo multifuncional: cantidad de páginas impresas por formato de papel, número de serie del equipo.
- Mostrar la información general sobre el estado de los consumibles: porcentaje de uso de tóner y accesorios.
- Envío de alertas de errores, fallas, falta de consumibles y manejo de papel vía correo electrónico (la entidad asignara una cuenta de correo electrónico durante el proceso de implementación del servicio).





"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- El contratista deberá tener la condición de Distribuidor Autorizado del software.

c. Implementación del servicio

- Es obligación del contratista asegurar la continuidad del servicio materia del presente proceso debiendo ofertar equipos en estado de funcionamiento óptimo, el cual se verificará al momento de la implementación del servicio, y de año de fabricación como mínimo del 2019, el proveedor deberá presentar en la etapa del perfeccionamiento del contrato documentos que sustenten el año de fabricación de los equipos, se admitirán: Brochures del fabricante, carta de fabricante o distribuidor autorizado, reportes BLI o cualquier otro documento que confirme fehacientemente el año de fabricación.
- Las ubicaciones en donde se instalarán los equipos multifuncionales y de etiquetas ofertados por el contratista cuentan con punto de red ethernet, toma eléctrica de 220 V.A.C. no estabilizada y el espacio necesario para los distintos equipos multifuncionales con excepción de soportes rodantes que, de ser necesarios, deberán ser provisto por el contratista. Cualquier otro requerimiento para instalar los equipos en el plazo mencionado en los términos de referencia será asumido por el contratista.
- El servidor virtual (para el software de gestión) y el servicio de conectividad serán proporcionados por el CENARES. Para el servidor virtual, el contratista deberá indicar las características técnicas mínimas, a ser presentados en la etapa del perfeccionamiento del contrato.
- Estará a cargo del contratista la instalación, desinstalación, configuración, reconfiguración y actualización de los equipos multifuncionales y de etiquetas acorde con los características técnicas y funcionales que se originen o determinen durante la ejecución del contrato.
- El contratista asumirá los riesgos de las actividades del personal que asigne, debiendo presentar un Seguro Complementario de trabajo de Riesgo — SCTR al inicio de la ejecución del servicio para todo su personal.
- El servicio deberá incluir la instalación del driver de los equipos multifuncionales y de etiquetas en los equipos de los usuarios que tendrán acceso al servicio de fotocopiado, impresión y digitalización.
- Los equipos serán implementados en las sedes siguientes:
 - Sede Nazca:
 - 04 equipos tipo 01
 - 16 equipos tipo 02
 - Sede Lloque:
 - 08 equipos tipo 02.
 - 02 equipos tipo 01.
 - Sede Lurín:
 - 03 equipos tipo 02.
 - 02 equipos tipo 03.
 - Sede Callao:
 - 01 equipo tipo 02.
 - 01 equipo tipo 03
 - Sede Pachacútec:
 - 02 equipos tipo 03.





"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 08 equipos tipo 02.
- 03 equipos tipo 01.

- Nota: La empresa proveedora, deberá considerar la posibilidad del cambio de ubicación de alguno de nuestros locales (Oficinas administrativas o Almacenes) donde se instalarán los equipos de impresión. Para lo cual, se deberá realizar las instalaciones de los equipos de impresión en las nuevas ubicaciones, sin que ello implique un costo adicional para el CENARES. Se notificará a la empresa contratista con 30 días de anticipación el cambio de ubicación de alguno de nuestros locales.

d. Soporte Técnico

- Los insumos y repuestos de los equipos ofertados que proveerá el contratista deberán ser originales de la misma marca de estos, de primer uso y no adulterados ni remanufacturados para garantizar la calidad de las impresiones. El CENARES podrá recurrir al fabricante de los equipos para verificar que los consumibles que proveerá el contratista son originales.
- El contratista deberá contemplar los casos de contingencia, tal que esté en capacidad de responder con el soporte a los incidentes que se puedan presentar máximo en tres (03) horas. En caso de que sea necesario cambiar un equipo, éste deberá poseer mínimo iguales o superiores características a las instaladas.
- El mantenimiento preventivo de los equipos multifuncionales se realizará en sitio en forma periódica 1 vez al año (como mínimo) previa coordinación con la OTII. Los trabajos de mantenimiento preventivo programados serán realizados de lunes a sábado en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- El mantenimiento correctivo será en sitio, donde se incluyan todos los repuestos necesarios para todos los equipos que hacen parte de la solución. Todos los costos asociados a la reparación de los equipos por defectos de fábrica serán de responsabilidad del contratista.
- El contratista debe asegurarse que los equipos multifuncionales y de etiquetas ofertados tienen repuestos en circulación.
- Se entenderá por avería o incidente a una interrupción parcial o del servicio, así como un decremento en la calidad de este.
- El contratista deberá contar con una mesa de ayuda de lunes a sábado en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. incluyendo feriados, para la atención de servicios.
- Deberá contar con un sistema de gestión de mesa de ayuda o grupo de WhatsApp Exclusivo para la asignación de los requerimientos (tickets) a sus técnicos al momento que se inicie un caso de soporte, el número de requerimiento debe ser informado a CENARES al momento que se inicie un caso de soporte.
- CENARES podrá abrir tickets o enviar solicitudes al WhatsApp del contratista de forma ilimitada de lunes a sábado en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. incluyendo feriados durante la vigencia del contrato del servicio integral.
- Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el proveedor para subsanar la avería o incidente será sin costo alguno para el CENARES.
- El contratista deberá asignar un TÉCNICO RESIDENTE de lunes a viernes en los horarios de 02:00pm hasta las 18:00pm para atender los reportes. El contratista deberá presentar una DJ en la presentación de ofertas
- El contratista deberá cumplir el siguiente plazo de atención ante alguna avería o incidente:





"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Cuadro N.º 2 — Pazos establecidos para la reducción de averías o incidente

N.º	Descripción	Detalle	Tiempo Máximo de resolución (Min)
1	Tiempo de inoperatividad por avería	Tiempo empleado por el soporte técnico en sitio del CONTRATISTA para resolver la avería. El tiempo se contabiliza desde que el CENARES reporta una avería al soporte en sitio o a la mesa de ayuda del CONTRATISTA mediante el número telefónico 0800, un número fijo gratuito o correo electrónico.	Hasta 3 horas
2	Tiempo de Inoperatividad de la maquina por falta de insumos (tóner, repuestos)	Tiempo empleado por el soporte técnico en sitio del CONTRATISTA para poner operativa la maquina por falta de insumos. El tiempo se contabiliza desde que el CENARES reporta una avería al soporte en sitio o a la mesa de ayuda del CONTRATISTA mediante el número telefónico 0800, un número fijo gratuito o correo electrónico.	Hasta 60 minutos
3	Por exceder el plazo para el cambio del equipo	Tiempo empleado por el CONTRATISTA para cambiar aquellos equipos averiados por uno de iguales o superiores características cuando producto de diagnóstico de avería se determine que es necesario el reemplazo. El tiempo se contabiliza desde que el CENARES reporta una avería al soporte en sitio o a la mesa de ayuda del CONTRATISTA mediante el número telefónico 0800, un número fijo gratuito o correo electrónico.	Hasta 24 horas

**Características técnicas del equipamiento:**

Para la prestación del servicio, el contratista debe proveer el equipamiento mínimo siguiente:

e. Equipo TIPO 01

DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
Cantidad	9
Año de Fabricación	2022
Estado	Equipos Operativos
Funcionalidades	Copia, Escaneo e impresión
Tecnología de impresión	Láser
Tipo	Monocromática
Disco Duro	320 GB HDD o 128 GB SSD
Memoria RAM	2 GB
Conectividad tarjeta de red	10/100/1000 base TX, USB 2.0
Velocidad de procesador	1 GHz



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Entrada de gestión de papel	02 bandejas: 500 hojas y 01 Bandeja multiformato
Salida de gestión de papel	Bandeja de salida de 250 hojas
Tamaños de papel soportado	A3, A4
Administrable	SÍ
Contador de impresión	SÍ
Requisitos eléctricos	220v a 240v o 110v con transformador a 220v, 50-60HZ
Funciones de Impresión	
Velocidad de impresión	50 PPM
Resolución de impresión	600 x 600 DPI
Impresión a doble cara	Dúplex automático
Opción de impresión confidencial	SÍ
Funciones de escaneo	
Compatible con formatos	PDF, TIF, JPG
Tipo de escaneo	Cama plana, ADF, Doble cara automática
Alimentador automático de papel (ADF)	100 hojas
Resolución óptica de digitalización	600 PPP o 600 DPI
Opción de envío de scan	Correo electrónico, SMB, TFP, Carpeta compartida
Velocidad de escaneo	110 IPM una cara / 180 IPM doble cara
Funciones de copia	
Resolución de copia	600 x 600 DPI
Velocidad de copia	50 PPM
Redimensionamiento de copia	25-400%
Opción de bloqueo de fotocopia	Si

Los equipos deben venir con un estabilizador que demande y proteja al equipo.

f. Equipo TIPO 02

DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
Cantidad	36
Año de Fabricación	2022
Estado	Equipos Operativos
Funcionalidades	Copia, Escaneo e impresión
Tecnología de impresión	Láser
Tipo	Monocromática
Disco Duro	320 GB HDD o 128 GB SSD
Memoria RAM	2 GB
Conectividad tarjeta de red	10/100/1000 base TX, USB 2.0
Velocidad de procesador	1 GHz
Entrada de gestión de papel	01 bandejas: 500 hojas y 01 Bandeja multiformato
Salida de gestión de papel	Bandeja de salida de 250 hojas
Tamaños de papel soportado	A4
Administrable	SÍ
Contador de Impresión	SI
Requisitos eléctricos	220v a 240v o 110v con transformador a 220v, 50-60HZ
Funciones de Impresión	
Velocidad de impresión	50 PPM





"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

B/N – A4	
Resolución de impresión	600 x 600 DPI
Impresión a doble cara	Dúplex automático
Opción de impresión confidencial	Sí
Funciones de escaneo	
Compatible con formatos	PDF, TIF, JPG
Tipo de escaneo	Cama plana, ADF, Doble cara automática
Alimentador automático de papel (ADF)	60 hojas
Resolución óptica de digitalización	600 PPP o 600 DPI
Opción de envío de scan	Correo electrónico, SMB, FTP, Carpeta compartida
Velocidad de escaneo	40 IPM doble cara más
Funciones de copia	
Resolución de copia	600 x 600 DPI
Redimensionamiento de copia	25-400%
Opción de bloqueo de fotocopia	Sí

Los equipos deben venir con un estabilizador que demande y proteja al equipo.

g. Equipo TIPO 03

DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
Cantidad	05
Año de Fabricación	2022
Estado	Equipos Operativos
Funcionalidad	Impresión de etiquetas
Pantalla	Táctil mínimo 3.5"
Método de impresión	Impresión térmica directa y/o Transferencia térmica
Opciones de interfaz	LAN (ethernet), USB, RS-232, Bluetooth
Tipo de Impresora	Industrial
Contador de Impresión	SI
Memoria Flash	256 Mb
Ancho Máximo	De 104 a 114 mm
Resolución de impresión	203 DPI
Velocidad de impresión	50 mm/s
Requisitos eléctricos	220v a 240v o 110v con transformador a 220v, 50-60HZ

Los equipos deben venir con un estabilizador que demande y proteja al equipo.

h. Otras consideraciones

- En la propuesta económica se precisará el precio a todo costo.
- El contratista debe proporcionar todos los suministros en sitio incluido las etiquetas de polietileno, a excepción del papel bond que será proporcionado por el CENARES, de acuerdo con el volumen de impresión determinado entre las partes, pero sin límites en la disponibilidad de estos. El papel suministrado por el CENARES para el servicio de impresión es de 75 gr como mínimo para las bandejas de entrada con formatos A4 y A3 y la bandeja multiformato debe soportar los tipos de papel requeridos en los términos de referencia.
- El contratista será responsable del internamiento de los suministros y del retiro de los envases vacíos de los suministros. El CENARES proporcionará un espacio adecuado para almacenar los suministros entregados por el contratista.



- El contratista designará un ejecutivo de cuenta y el CENARES designará al personal responsable para las coordinaciones.

i. Entrenamiento y/o adiestramientos

El contratista, deberá brindar el entrenamiento y/o adiestramiento al personal (02 personas) de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación, el cual consiste en la explicación del uso básico de los equipos multifuncionales y sus funcionalidades, la misma que deberá programarse y realizarse durante el proceso de implementación del servicio y/o cuando el CENARES así lo requiera, para ello el contratista debe disponer de los recursos necesarios para cumplir con el entrenamiento y/o adiestramiento.

4.1 Actividades

Instalación de Equipos

Instalación de 45 equipos multifuncionales y 5 equipos de impresión de etiquetas en las siguientes sedes:

- Nazca
- Callao
- Lloque
- Lurín
- Pachacútec
- Verificación del estado operativo y año de fabricación (mínimo 2022).
- Inclusión de estabilizadores para todos los equipos.
- Instalación de drivers en los equipos de los usuarios finales.

Implementación del Software de Gestión

- Instalación del software de monitoreo de impresión, compatible con los 50 equipos.
- Configuración de perfiles de usuario (Administrador y Consulta).
- Configuración de alertas automáticas (fallas, consumibles, etc.).
- Integración con servidor virtual proporcionado por CENARES.

Capacitación Inicial

Entrenamiento a 2 personas de la OTII sobre el uso de los equipos y del software de gestión.

Fase de Operación Continua del Servicio - Prestación del Servicio Diario

- Disponibilidad operativa continua de todos los equipos.
- Impresión, fotocopiado y digitalización bajo demanda de las áreas usuarias.
- Control de consumo mensual por tipo de impresión (A3, A4, etiquetas).

Soporte Técnico

- Atención de incidentes y averías:
- Tiempo de respuesta máximo: 3 horas para averías.
- Reposición de insumos: 60 minutos.
- Cambio de equipos: 24 horas.
- Mantenimiento preventivo una vez al año.
- Mantenimiento correctivo cuando se requiera.





“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- Asignación de técnico residente en horario de lunes a viernes de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- Mesa de ayuda disponible de lunes a sábado (8:00 a.m. a 6:00 p.m.), incluyendo feriados.

Reubicación de Equipos (si aplica)

- Traslado e instalación de equipos en nuevas sedes o locales ante cambios logísticos del CENARES, sin costo adicional.

Fase de Monitoreo y Control - Generación de Reportes

- Reportes mensuales detallados con:
 - Cantidad de impresiones por sede y por tipo de equipo.
 - Estado de consumibles.
 - Incidentes atendidos.
 - Conformidades mensuales.

Evaluación del Servicio

- Evaluación conjunta mensual entre OTII y el contratista para verificar desempeño.
- Uso de software de gestión para seguimiento de estadísticas y cumplimiento.

Fase de Cierre o Finalización - Retiro de Equipos (cuando aplique)

- Desinstalación al término del contrato o por renovación.
- Inventario y retiro de equipos, insumos y estabilizadores.
- Informe Final
 - Entrega de un informe consolidado del servicio ejecutado durante los 24 meses.

4.2 Procedimiento

Verificación del Equipamiento

- Verificar que los equipos ofertados cumplan con:
 - Año de fabricación mínimo 2022.
 - Estado operativo.
 - Requisitos técnicos establecidos en el TDR.
 - Acompañamiento de documentos probatorios (brochure, carta del fabricante, etc.).

Instalación de Equipos

- Instalación de los 50 equipos (45 multifuncionales + 5 de etiquetas) en las 5 sedes indicadas.
- Instalación de drivers en estaciones de trabajo de usuarios finales.
- Validación de conectividad (electricidad y red).
- Registro de acta de instalación como primer entregable.

Instalación y Configuración del Software de Gestión

- Implementación del software de monitoreo en servidor virtual (proporcionado por CENARES).





"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Configuración de perfiles de usuario: Administrador y Consulta.
- Configuración de reportes y generación de estadísticas.
- Configuración de alertas por correo electrónico.

Entrenamiento al personal de OTII

- Capacitación básica a 2 personas designadas por la OTII sobre uso de los equipos y software.

Procedimiento de Operación del Servicio - Ejecución del Servicio Diario

- Prestación del servicio de impresión, digitalización y fotocopiado según demanda.
- Administración de insumos (excepto papel).
- Gestión y control por parte del software instalado.

Atención de Incidentes y Soporte Técnico

- Reporte de incidentes por mesa de ayuda, WhatsApp o correo.
- Generación de número de ticket desde el momento del reporte.
- Atención según plazos establecidos:
 - Avería de máquina: hasta 3 horas.
 - Falta de insumos: hasta 60 minutos.
 - Reemplazo de equipo: hasta 24 horas.
- Asistencia del técnico residente en el horario de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (lunes a viernes).
- Mantenimiento preventivo anual programado y mantenimiento correctivo cuando sea necesario.

Procedimiento de Control y Supervisión del Servicio - Supervisión por la OTII

- Revisión de operatividad mensual.
- Cruce de información entre software de gestión y reportes físicos.
- Coordinación conjunta con el contratista para evaluar cumplimiento.

Entrega de Informes

- Entrega mensual de:
 - Acta de consumo mensual.
 - Informe del comportamiento del servicio.
 - Presentación física o virtual dentro de los primeros 10 días calendario posteriores al mes ejecutado.

Control de Penalidades

- Aplicación de penalidades por:
 - Retrasos en atención.
 - Inoperatividad por insumos o personal.
 - Incumplimiento de plazos establecidos.

Procedimiento ante Cambios de Ubicación

- Notificación anticipada de CENARES al contratista con 30 días.





"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Reinstalación de equipos en nuevas sedes sin costo adicional.
- Registro del traslado en acta o reporte.

Procedimiento de Cierre de Contrato

- Desinstalación de equipos si corresponde.
- Informe final consolidado del servicio.
- Retiro de suministros y estabilizadores.
- Cierre documentado por acta de conformidad final.

4.3 Plan de trabajo

El postor deberá presentar un plan de trabajo indicando las actividades y cronograma de tiempos y recursos humanos que participará en el proyecto, este plan de trabajo debe ser presentado a dos (02) días de recibido la orden de servicio, estos deben ser con diagrama de Gantt o herramientas similares. El Plan de Trabajo incluirá:

- Memoria descriptiva del mantenimiento.
- Propuesta de la mejor arquitectura de la infraestructura tecnológica del servicio que garantice la disponibilidad, integridad, seguridad y funcionalidad de los servicios, incluyendo diagramas, documentos y anexos.
- Cronograma de actividades, fecha de inicio y fin, restricciones, hitos, predecesoras, etc.
- Formato Project.
- Documento de configuración de entornos, que deberá incluir:
 - Características técnicas de los elementos habilitados en los equipos y configuraciones realizadas en cada equipo.
- Equipo de trabajo (que deberá incluir al personal clave, contacto, roles y funciones).
- Protocolo de pruebas.
- Acuerdo de confidencialidad suscrito.

La Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación, tendrá como máximo dos (02) días calendarios, una vez recepcionado el plan de trabajo, para comunicar por correo electrónico, la aprobación del plan o alguna observación al contratista.

De existir observaciones, se le comunicará a EL CONTRATISTA, mediante correo electrónico, dándole un plazo de subsanación no menor a dos (02) días calendarios y no mayor a ocho (08) días calendarios, de acuerdo a la complejidad de las mismas.

4.4 Reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias

- No Aplica

4.5 Normas técnicas

- Normas de calidad para el servicio
 - NTP ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de servicios de TI.
Aplica si el servicio incluye soporte técnico con mesa de ayuda, software de monitoreo y SLA (como es el caso del TDR de CENARES).
 - NTP ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad.
Relevante para procesos documentados, trazabilidad del servicio, y cumplimiento con requisitos del cliente.





4.6 Prestaciones accesorias a la prestación principal

- Soporte técnico:
 - Los insumos y repuestos de los equipos ofertados que proveerá el contratista deberán ser originales de la misma marca de estos, de primer uso y no adulterados ni remanufacturados para garantizar la calidad de las impresiones. El CENARES podrá recurrir al fabricante de los equipos para verificar que los consumibles que proveerá el contratista son originales.
 - El contratista deberá contemplar los casos de contingencia, tal que esté en capacidad de responder con el soporte a los incidentes que se puedan presentar máximo en tres (03) horas. En caso de que sea necesario cambiar un equipo, éste deberá poseer mínimo iguales o superiores características a las instaladas.
 - El mantenimiento preventivo de los equipos multifuncionales se realizará en sitio en forma periódica 1 vez al año (como mínimo) previa coordinación con la OTII. Los trabajos de mantenimiento preventivo programados serán realizados de lunes a sábado en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
 - El mantenimiento correctivo será en sitio, donde se incluyan todos los repuestos necesarios para todos los equipos que hacen parte de la solución. Todos los costos asociados a la reparación de los equipos por defectos de fábrica serán de responsabilidad del contratista.
 - El contratista debe asegurarse que los equipos multifuncionales y de etiquetas ofertados tienen repuestos en circulación.
 - Se entenderá por avería o incidente a una interrupción parcial o del servicio, así como un decremento en la calidad de este.
 - El contratista deberá contar con una mesa de ayuda de lunes a sábado en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. incluyendo feriados, para la atención de servicios.
 - Deberá contar con un sistema de gestión de mesa de ayuda o grupo de WhatsApp Exclusivo para la asignación de los requerimientos (tickets) a sus técnicos al momento que se inicie un caso de soporte, el número de requerimiento debe ser informado a CENARES al momento que se inicie un caso de soporte.
 - CENARES podrá abrir tickets o enviar solicitudes al WhatsApp del contratista de forma ilimitada de lunes a sábado en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. incluyendo feriados durante la vigencia del contrato del servicio integral.
 - Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el proveedor para subsanar la avería o incidente será sin costo alguno para el CENARES.
 - El contratista deberá asignar un TÉCNICO RESIDENTE de lunes a viernes en los horarios de 02:00pm hasta las 18:00pm para atender los reportes. El contratista deberá presentar una DJ en la presentación de ofertas
- Capacitación y/o entrenamiento:
 - El contratista, deberá brindar el entrenamiento y/o adiestramiento al personal (02 personas) de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación, el cual consiste en la explicación del uso básico de los equipos multifuncionales y sus funcionalidades, la misma que deberá programarse y realizarse durante el proceso de implementación del servicio y/o cuando el CENARES así lo requiera, para ello el contratista debe disponer de los recursos necesarios para cumplir con el entrenamiento y/o adiestramiento.



5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Persona Natural o Jurídica
- RUC (vigente),
- RNP (Vigente)



- No estar inhabilitado en contratar con el estado.
- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,000.00 (Cuatrocientos Mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los diez (10) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.
- Se consideran servicios similares a los siguientes:
 - Experiencia en servicios de impresión y/o alquiler de equipos de impresión (impresoras y/o multifuncionales) y/o alquiler de escáneres de documentos y/o servicio de arrendamiento de fotocopiadoras y/o servicio de outsourcing y/o servicio de impresión y fotocopios, y/o Outsourcing de impresión y/o Servicio de Fotocopiado.

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 voucher 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 pago.

Requisitos de formación académica del especialista en soporte técnico:

- Un (01) Especialista en soporte técnico
- Copia del título Técnico o Universitario en Electrónica, Electricidad, Sistemas, Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniero Informático, administración de redes, desarrollo de software o Ingeniero Electrónico.
- Experiencia no menor de un (01) año en soporte técnico de equipos de impresión.

Acreditación:

- El GRADO O TÍTULO PROFESIONAL requerido será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, 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 <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.
- En caso consignar 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.

Requisitos de experiencia del especialista en soporte técnico:

- Un (01) Especialista en soporte técnico
- Experiencia no menor de un (01) año en soporte técnico de equipos de impresión.
- De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

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.





6. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Lugar: El servicio se realizará en las Oficinas administrativas y almacenes, del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud — CENARES de acuerdo al siguiente cuadro.

N.º	Locales de la Entidad	Dirección
1	Sede Nazca	Jr. Nazca 548 – Jesús María
2	Sede Callao	Av. Quilca N.º 630
3	Sede Lloque	Jr. Lloque Yupanqui N.º 878 – Jesús María
4	Sede Lurín	Calle Los Eucaliptos Sub. Lote B 1 parcela N.º 6, Sector Santa Genoveva, Lurín.
5	Sede Pachacútec	Jr. Pachacútec 900, esquina de Jr. Talara 578-586, Urb. Santa Beatriz, Jesús María.

NOTA: La empresa proveedora, deberá considerar la posibilidad del cambio de ubicación de alguno de nuestros locales (Oficinas administrativas o Almacenes) donde se instalarán los equipos de impresión. Para lo cual, se deberá realizar las instalaciones de los equipos de impresión en las nuevas ubicaciones, sin que ello implique un costo adicional para el CENARES. Se notificará a la empresa contratista con 30 días de anticipación el cambio de ubicación de alguno de nuestros locales.

Plazo: La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en veinticuatro (24) pagos mensuales, previa verificación del informe mensual del servicio presentado por el contratista por la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del CENARES.

7. RESULTADOS ESPERADOS-ENTREGABLES

- Informe mensual del servicio, conteniendo como mínimo lo siguiente:
- Acta de Instalación (Primer entregable único)
- Acta de consumo mensual (Cada mes)
- Informe detallado del comportamiento del servicio.

El plazo para la entrega del documento será de diez (10) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de haber concluido el servicio mensual.

La presentación de cada entregable será dirigida a la OTII mediante Mesa de partes del CENARES, ubicado en Jr. Nazca 548 - Jesús María de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. o mediante mesa de partes virtual de acuerdo a los procedimientos y lineamientos establecidos por el CENARES en el mismo horario, según el plazo previsto para cada uno de los entregables, siendo que los remitidos pasada las 17.00 horas, se consideran como recepcionadas al día siguiente hábil.

8. CONFORMIDAD

Será brindada por la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del CENARES.

9. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en veinticuatro (24) pagos mensuales, previa verificación del informe mensual del servicio presentado por el contratista por la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del CENARES.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Conformidad de la prestación efectuada emitida por el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación.
- Comprobante de pago.
- Entregable del numeral 7.

Dicha documentación se debe presentar a la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación mediante Mesa de partes del CENARES (Ubicado en Jr. Pachacútec N°900 – Jesús María) o mesa de partes digital al siguiente correo: mesadepartedigital@cenares.gob.pe o a través de la



plataforma digital las veinticuatro (24) horas y los siete (07) días de la semana, pasada las 17.00 horas, se consideran como recepcionadas al día siguiente hábil, según el plazo previsto para cada uno de los entregables.

10. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El Contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

11. CONFIDENCIALIDAD

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales y demás documentos generados por el servicio, pasará a propiedad del CENARES. El proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación.

Otras Condicionales

- Toda información que el CENARES proporcione al proveedor, deberá mantenerse en reserva y con la confidencialidad del caso; de probarse y demostrar lo contrario, se deberá tomar las acciones legales correspondientes.
- El proveedor es el único responsable ante el CENARES de cumplir con la prestación del servicio, no pudiendo transferir dicha responsabilidad a otras entidades y a terceros en general.
- El proveedor asume plena autonomía técnica y la responsabilidad para el desarrollo de sus actividades.

El CENARES se reserva el derecho de comprobar la veracidad de toda la información proporcionada por el postor.

12. PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, el CENARES le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene el siguiente valor:

Para servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente de la contratación o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad puede establecer en los TDR la penalidad a aplicarse.

13. OTRAS PENALIDADES

- Toda información que el CENARES proporcione al proveedor, deberá mantenerse en reserva y con la confidencialidad del caso; de probarse y demostrar lo contrario, se deberá tomar las acciones legales correspondientes.
- El proveedor es el único responsable ante el CENARES de cumplir con la prestación del servicio, no pudiendo transferir dicha responsabilidad a otras entidades y a terceros en general.
- El proveedor asume plena autonomía técnica y la responsabilidad para el desarrollo de sus actividades.



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- El CENARES se reserva el derecho de comprobar la veracidad de toda la información proporcionada por el postor.

14. CLÁUSULAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que se deriven de la ejecución, interpretación del contrato, orden de compra y/o servicio, son resueltos mediante conciliación o conforme al artículo 81 de la Ley y al artículo 330 del Reglamento.

15. CLÁUSULA GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

16. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.



RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Cualquiera de las partes podrá resolver total o parcialmente la Orden de Servicio, por incumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de actos voluntarios contrarios a las leyes que interesan al orden público o a las buenas costumbres, de acuerdo a la normativa especial que resulte aplicable; siendo de aplicación el

artículo 68 de la Ley de Contrataciones Públicas y de manera supletoria las disposiciones pertinentes del código civil vigente, cuando corresponda.

.....
ING. ERWIN NILTON VASQUEZ PORTAL
Ejecutivo Adjunto I
Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación
Centro Nacional de Abastecimiento
de Recursos Estratégicos en Salud CENARES
MINISTERIO DE SALUD