



Firmado digitalmente por:
DIAZ Y PINCE Manuel
Alexander FAU 20254185035 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/10/2024 10:58:27-0500



Firmado digitalmente por:
CHACHI VILLALAZAN Rocio
Jocelyn FAU 20254185035 soft
Motivo: Ejecutiva de Plataforma y Redes de TI
Fecha: 14/10/2024 15:14:51-0500



Firmado digitalmente por:
VEGA QUELOPANA Johanna
Francesca FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 14/10/2024 16:01:32-0500

REQUERIMIENTO

INDICE

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA 3

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN 3

2. VINCULACIÓN CON EL POI 3

3. ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO 3

4. FINALIDAD PÚBLICA 3

5. BASE LEGAL 3

6. ANTECEDENTES 3

7. OBJETIVOS 3

8. DESCRIPCION DEL SERVICIO 4

9. OPERACION DEL SERVICIO..... 4

9.1. EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS. 4

9.2. IMPRESIONES Y FOTOCOPIADO A DEMANDA..... 16

9.3. INFORME MENSUAL 18

10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO/ 19

11. OTRAS CONSIDERACIONES PARA EL CONTRATISTA..... 20

12. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO/ 21

13. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO..... 22

14. PLAZOS DEL SERVICIO..... 22

15. ENTREGABLES ////////// 24

EL CONTRATISTA DEBERÁ CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES ENTREGABLES: 24



16.	NORMATIVA DE LA ONP	26
17.	REQUISITOS ADICIONALES PARA PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	26
18.	SUBCONTRATACIÓN.....	26
19.	SISTEMA DE CONTRATACIÓN.....	26
20.	CONFIDENCIALIDAD.....	26
21.	FORMA DE PAGO.....	27
22.	CONFORMIDAD DEL SERVICIO	27
23.	PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	28
24.	OTRAS PENALIDADES/	28
25.	VICIOS OCULTOS	30
26.	SEGUROS:	30
27.	POLÍTICA ANTISOBORNO ONP	30
II.	REQUISITOS DE CALIFICACIÓN.....	30
	ANEXO 1: OFICINAS DE LA ONP	33
	ANEXO 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS	34
	MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS////////	34
	ANEXO 3: DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS	39
	ANEXO 4: CANTIDADES REFERENCIALES DE IMPRESIONES DEL SERVICIO	40
	ANEXO 5: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	41
	ANEXO 6: DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE LA ONP	42
	ANEXO 7: TÓTEMES MULTIMEDIA DE AUTOATENCIÓN	43
	ANEXO 8: DOCUMENTACIÓN PARA EL INGRESO DE PROVEEDORES A LAS INSTALACIONES DE LA ONP	47
	ANEXO 9: ESTRUCTURA REFERENCIAL DE COSTOS DEL SERVICIO	48
	ANEXO 10: ACTAS DE ENTREGA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS DE USO ONP	49
	ANEXO 11: CONSUMO HISTORICO DE IMPRESIONES DE LOS ÚLTIMOS 06 MESES.....	50

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Impresión y Fotocopiado a Demanda, para todas las dependencias de la Oficina de Normalización Previsional – ONP a nivel nacional.

2. VINCULACIÓN CON EL POI

El servicio solicitado se encuentra vinculado a la actividad del POI con código AOI00005500839 (Atención de requerimientos de operación de la infraestructura y plataforma tecnológica).

3. ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina de Tecnologías de la Información de la Oficina de Normalización Previsional

4. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación es un servicio de apoyo que permitirá atender las necesidades de impresión y fotocopiado de todas las dependencias de la ONP para la ejecución de los procesos y las actividades inherentes a sus funciones y contribuir o ayudar a que la ONP pueda desempeñar correctamente su función de previsión social, cumpliendo los Objetivos Estratégicos plasmados en el PEI 2023 – 2027; a fin de brindar seguridad previsional otorgando pensiones mediante un servicio público eficiente, predecible y transparente.

5. BASE LEGAL

- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento
- Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias, derogatorias y conexas, de ser el caso.

6. ANTECEDENTES

Actualmente se tiene vigente el servicio derivado del CONCURSO PÚBLICO N° CP 0002-2021-ONP – “Servicio de Impresión y Fotocopiado a Demanda, para todas las dependencias de la Oficina de Normalización Previsional – ONP a Nivel Nacional y culmina 14 de setiembre de 2024.

7. OBJETIVOS

7.1 Objetivo General:

La presente contratación tiene por objetivo la contratación de SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO A DEMANDA, relacionado a la necesidad de las áreas usuarias de la ONP en cuanto a la demanda de impresiones y fotocopios de acuerdo con sus actividades operativas;

garantizando la continuidad operativa de los equipos de impresión y fotocopiado, así como, el abastecimiento oportuno de los suministros.

7.2 Objetivos Específicos:

- 1°. Contratar el Servicio de Impresiones y Fotocopiado a Demanda para la ONP, que proporcione los equipos multifuncionales e impresoras, para uso exclusivo de los usuarios de la ONP a nivel nacional.

Cantidad de equipos Multifuncionales e Impresoras (263):

- Equipos Multifuncionales 209
- Impresoras 54

- 2°. Contratar el Servicio de Impresiones y Fotocopiado a Demanda para la ONP que proporcione las impresiones y fotocopiados, con la finalidad de atender las necesidades demandadas por las áreas usuarias a nivel nacional.

Cantidad de Impresiones y Fotocopiados del servicio:

- Formato A4 y A3: 45,090,456 Impresiones y Fotocopiados
- Formato A5: 8,087,580 Impresiones

8. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio deberá atender la necesidad de impresión y fotocopiado por demanda que la entidad requiera, asimismo deberá abastecer de equipos multifuncionales e impresoras con sus correspondientes suministros y brindar continuidad operativa a todo el equipamiento provisto por el contratista; todo ello sobre la base de mantener un equipamiento tecnológico basado en estándares de calidad para todos los usuarios de la ONP.

Para la ejecución del servicio, el Contratista debe cumplir con la presentación de la *“DOCUMENTACIÓN PARA EL INGRESO DE PROVEEDORES A LAS INSTALACIONES DE LA ONP”* (Véase Anexo 8), como máximo dentro de los treinta (30) días calendario del Plazo de implementación, debe considerarse que está sujeto actualización. Los documentos señalados deberán ser actualizados cada vez que un nuevo personal del contratista requiera ingresar por primera vez a las oficinas de la ONP.

El contratista, es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente a través de su personal o indirectamente a través de personal que realice actividades para su representada, debiendo responder por el servicio brindado.

9. OPERACION DEL SERVICIO¹

9.1. EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS.

Para el presente servicio se están considerando 7 tipos de equipos y en el siguiente cuadro se detalla el tipo de equipos y las cantidades solicitadas; en el anexo 2 (especificaciones técnicas mínimas) se detalla las características técnicas de cada tipo.

¹ Absolución a la consulta N°6, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.
Se precisa que la ONP tiene registradas las cuentas de correo en su directorio activo (AD).

Cuadro1: Cantidades de equipos por Tipo

EQUIPOS				CANTIDAD DE EQUIPOS
ITEM	TIPO	DESCRIPCION	CONSIDERACIONES	
1	A	Impresora - B/N, A4	46 impresoras para los tótems multimedia.	47
			1 impresora para la oficina principal	
2	B	Impresora - Color, A3		4
3	C	Impresora Matricial		3
4	D	Multifuncional - B/N, A4 (De escritorio)		136
5	E	Multifuncional - B/N, A4 (De escritorio)		34
6	F	Multifuncional - B/N, A4		5
7	G	Multifuncional - B/N, A3		34
Total				263

El Contratista deberá proveer equipos multifuncionales e impresoras según lo indicado en el Anexo N° 2,² estos equipos deberán ser nuevos, no remanufacturados, para uso exclusivo de la ONP y deberán cumplir con las características técnicas solicitadas en dicho anexo. Asimismo, si el postor considera, puede ofertar equipos de superiores características, siempre y cuando no impliquen costo adicional a la ONP.³

Los postores deberán presentar en sus ofertas, la documentación oficial que corrobore el cumplimiento de todas y cada una de las características técnicas mínimas solicitadas en el Anexo N° 2, el mismo que deberá estar vigente tecnológicamente durante toda la ejecución del servicio, a través de un documento del fabricante o del representante de la marca en el país; asimismo deberá presentar la ficha técnica del fabricante de los productos ofertados.^{4/5}

9.1.1 CONDICIONES DE OPERACIÓN

Este servicio se dará por mil noventa y cinco (1095) días calendario, o hasta consumir el monto adjudicado, lo que ocurra primero; contabilizados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio

²**Absolución a la consulta N°48, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que las especificaciones técnicas de los equipos son mínimas, por lo que el postor podrá considerar equipos con características superiores de estimarlo pertinente, siempre que no incurra en costos adicionales para la ONP.

³**Absolución a la consulta N°72, realizada por el postor INFO TECH GROUP S.A.C.**

Se precisa que los equipos deberán ser nuevos, no remanufacturados, para uso exclusivo de la ONP y deberán cumplir con las características técnicas solicitadas en el Anexo N°2.

⁴**Absolución a la consulta N°49, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

En el 3 párrafo del numeral 9.1. EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS, indica:

Los postores deberán presentar en sus ofertas, la documentación oficial que corrobore el cumplimiento de todas y cada una de las características técnicas mínimas solicitadas en el Anexo N° 2, el mismo que deberá estar vigente tecnológicamente durante toda la ejecución del servicio, a través de un documento del fabricante o del representante de la marca en el país; asimismo deberá presentar la ficha técnica del fabricante de los productos ofertados.

⁵**Absolución a la observación N°39, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

Se acoge la observación y como consecuencia se actualiza el termino de referencia de la siguiente manera:

Los postores deberán presentar en sus ofertas, la documentación oficial que corrobore el cumplimiento de todas y cada una de las características técnicas mínimas solicitadas en el Anexo N° 2, el mismo que deberá estar vigente tecnológicamente durante toda la ejecución del servicio, a través de un documento del fabricante o del representante de la marca en el país; asimismo deberá presentar la ficha técnica del fabricante de los productos ofertados.

del servicio⁶. El contratista deberá mantener los servicios de continuidad operativa, así como garantizar la operatividad de los equipos que suministre de acuerdo con lo solicitado en el Anexo N° 2 del presente requerimiento.

A efectos de mantener la estandarización de los drivers, la totalidad de los equipos deben ser de una misma marca (a excepción de las impresoras matriciales y las impresoras de Tipo A designada para los tótems, que pudieran ser de otra marca).⁷

Los equipos deberán ser provistos con sus cables de red, USB y alimentación eléctrica sin necesidad de transformador externo, sin embargo, podrían contar con estabilizadores para el cuidado de sus propios equipos.⁸

Los equipos deberán estar debidamente identificados con etiquetas, donde se indique "Propiedad de terceros", el nombre de la empresa y el código de inventario.⁹

9.1.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS

Las especificaciones técnicas mínimas de cada tipo de impresora se detallan en el Anexo 2.

9.1.3 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN:

El Contratista deberá considerar el almacenamiento de los equipos que provea para el servicio en sus instalaciones y los trasladará a las distintas Oficinas de la ONP conforme al Anexo 1 de acuerdo con el avance de las tareas de asignación de dichos equipos a los usuarios.¹⁰

El Contratista será responsable de entregar, realizar la instalación y configuración en las estaciones de trabajo de todos los usuarios de ONP y dejar operativos todos los equipos multifuncionales e impresoras indicadas en el Anexo 2, en todas las Oficinas de la ONP

⁶ **Absolución a la consulta N°50, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que el plazo de ejecución del servicio es de mil noventa y cinco (1095) días calendario, o hasta consumir el monto adjudicado, lo que ocurra primero; contabilizados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio, por lo que el contratista es responsable de mantener el servicio en el plazo estipulado.

⁷ **Absolución a la consulta N°51, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que la totalidad de los equipos deben ser de una misma marca (a excepción de las impresoras matriciales y las impresoras de Tipo A designada para los tótems, que pudieran ser de otra marca).

⁸ **Absolución a la consulta N°52, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que los equipos deberán ser provistos con sus cables de red, USB y alimentación eléctrica sin necesidad de transformador externo, sin embargo, el contratista podría considerar contar con estabilizadores para el cuidado de sus propios equipos.

⁹ **Absolución a la consulta N°53, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que los equipos deberán estar debidamente identificados con etiquetas, donde se indique "Propiedad de terceros", el nombre de la empresa y el código de inventario.

¹⁰ **Absolución a la consulta N°54, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que el contratista deberá considerar el almacenamiento de los equipos que provea para el servicio en sus instalaciones y los trasladará a las distintas Oficinas de la ONP conforme al Anexo 1.

indicadas en el Anexo 1, como máximo dentro de los noventa (90) días calendario del Plazo de implementación¹¹, a excepción de los equipos que la ONP comunique con diez (10) días de anticipación antes de iniciar el despliegue¹² de los equipos de acuerdo al Plan de Trabajo de implementación. Dentro de este plazo de 90 días calendario el contratista deberá considerar los suministros necesarios (tóner y papel); las impresoras a instalar deben estar en funcionamiento¹³.

La ONP brindará al Contratista las facilidades necesarias de acceso a las oficinas donde se instalarán los equipos, habilitando los accesos a la red según se requiera, así como las facilidades técnicas necesarias para la instalación y configuración de los equipos del servicio¹⁴.

De acuerdo con las políticas de traslado de bienes de ONP, el Contratista deberá gestionar con el Supervisor del servicio por parte de la Oficina de Tecnología de la Información – ONP, las órdenes de traslado necesarias para el traslado de los equipos que componen el servicio, las cuales deberán estar firmadas por parte del personal de la Oficina de Tecnologías de Información, así como del personal de Unidad Funcional de Abastecimiento.¹⁵

El Contratista deberá tomar la previsión necesaria a fin de evitar atascos de papel en sus equipos multifuncionales e impresoras o problemas ocasionados por la humedad¹⁶ en el papel u otros factores climatológicos que pudiera existir en algunas de las zonas donde se instalarán los equipos multifuncionales.¹⁷

¹¹ **Absolución a la consulta N°55, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que el contratista será responsable de entregar, realizar la instalación y configuración en las estaciones de trabajo de todos los usuarios de ONP y dejar operativos todos los equipos multifuncionales e impresoras indicadas en el Anexo 2, en todas las Oficinas de la ONP indicadas en el Anexo 1, como máximo dentro de los noventa (90) días calendario del Plazo de implementación.

¹² **Absolución a la consulta N°13, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se precisa que la excepción hace referencia únicamente en el caso que la ONP solicite que algún equipo no sea instalado; sin embargo, estos equipos deberán ser entregados a la entidad.

Asimismo, esta condición no hace referencia a acortar los plazos de implementación del servicio, el mismo que está establecido como máximo en 90 días.

¹³ **Absolución a la consulta N°56, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que dentro de este plazo de 90 días calendario el contratista deberá considerar los suministros necesarios (tóner y papel); las impresoras a instalar deben estar en funcionamiento.

¹⁴ **Absolución a las consultas N°57 y 58 realizadas por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que la ONP brindará al Contratista las facilidades necesarias de acceso a las oficinas donde se instalarán los equipos, habilitando los accesos a la red según se requiera, así como las facilidades técnicas necesarias para la instalación y configuración de los equipos del servicio.

¹⁵ **Absolución a la consulta N°59, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

De acuerdo con las políticas de traslado de bienes de ONP, el Contratista deberá gestionar con el Supervisor del servicio por parte de la Oficina de Tecnología de la Información -ONP, las órdenes de traslado necesarias para el traslado de los equipos que componen el servicio, las cuales deberán estar firmadas por parte del personal de la Oficina de Tecnologías de Información, así como del personal de la Unidad Funcional de Abastecimiento.

¹⁶ **Absolución a la consulta N°14, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se confirma.

Se precisa que en caso el contratista requiera una toma de energía para el deshumecedor de papel, será proporcionada por la ONP.

¹⁷ **Absolución a la consulta N°60, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que el contratista deberá tomar la previsión necesaria a fin de evitar atascos de papel en sus equipos multifuncionales e impresoras o problemas ocasionados por la humedad.

Cada vez que el Contratista entregue un equipo del servicio indicado en el Anexo 2, deberá realizarlo mediante actas de entrega (Anexo 10) las cuales serán firmadas por el líder usuario de cada oficina y el Supervisor del servicio. Dichas actas deberán ser entregadas de manera digital al Supervisor del servicio por parte de la Oficina de Tecnología de la Información - ONP.¹⁸

El Contratista deberá implementar los equipos multifuncionales e impresoras a través de colas de impresión, las cuales estarán restringidas a un grupo de usuarios determinados durante la ejecución del servicio¹⁹. Asimismo, la ONP podrá determinar otro tipo de restricciones o configuración²⁰, la cual permitiría a los usuarios liberar su impresión con su código de cuatro dígitos en cualquier equipo que forme parte del servicio.

La configuración de los equipos multifuncionales e impresoras en las oficinas ubicadas en el Centro Cívico debe realizarse de manera centralizada a través de colas de impresión configuradas en un servidor virtual proporcionado por la ONP (con S.O. Windows Server 2019/2022)²¹, en el cual también se deberá instalar y configurar las herramientas que permitan llevar el control de impresiones, fotocopiado y escaneos, así como la administración de los equipos de impresión, de acuerdo a lo detallado en el numeral 9.1.7, del presente documento, sin embargo, el Contratista deberá recomendar las características del servidor a implementar dentro de los primeros diez (10) días calendario del plazo de implementación.

La configuración de los equipos multifuncionales e impresoras en las oficinas ubicadas fuera del Centro Cívico²² deberá realizarse en una PC local que funge de servidor²³ en cada oficina; el acceso a dicha PC

¹⁸ **Absolución a la consulta N°61, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que cada vez que el Contratista entregue un equipo del servicio indicado en el Anexo 2, deberá realizarlo mediante actas de entrega (Anexo 10) las cuales serán firmadas por el líder usuario de cada oficina y el Supervisor del servicio, asimismo éstas deberán ser entregadas de manera digital al Supervisor del servicio por parte de la Oficina de Tecnología de la Información-ONP.

¹⁹ **Absolución a las consultas N°62 y 63 realizadas por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que el contratista deberá implementar los equipos multifuncionales e impresoras a través de colas de impresión, las cuales estarán restringidas a un grupo de usuarios determinados durante la ejecución del servicio.

²⁰ **Absolución a la consulta N°15, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se precisa que, en el numeral 9.1.3 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN de los términos de referencia indica:

"El Contratista deberá implementar los equipos multifuncionales e impresoras a través de colas de impresión, las cuales estarán restringidas a un grupo de usuarios determinados durante la ejecución del servicio. Asimismo, la ONP podrá determinar otro tipo de restricciones o configuración, la cual permitiría a los usuarios liberar su impresión con su código de cuatro dígitos en cualquier equipo que forme parte del servicio."

Es decir que, de ser requerido por la ONP, el contratista deberá realizar la configuración de almacenar las impresiones hasta que sean liberadas con el código de 4 dígitos.

²¹ **Absolución a la consulta N°64, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que la configuración de los equipos multifuncionales e impresoras en las oficinas ubicadas en el Centro Cívico debe realizarse de manera centralizada a través de colas de impresión configuradas en un servidor virtual proporcionado por la ONP

²² **Absolución a la consulta N°65, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que la configuración de los equipos multifuncionales e impresoras en las oficinas ubicadas fuera del Centro Cívico deberá realizarse en una PC local que funge de servidor en cada oficina.

²³ **Absolución a la consulta N°16, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se precisa que el sistema operativo de los equipos padres (PC's alojadas en los centros de atención) donde se configuran las impresoras con sus colas de impresión, cuenta con sistema operativo Windows 10 v20H2; sin embargo,

local será proporcionada por la ONP dentro de los primeros treinta (30) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio. Para el caso de las 46 impresoras de los tótems multimedia²⁴ señaladas en el anexo 7, se podrá considerar la configuración de forma local (Cable USB)²⁵ o a través de conexión de RED de acuerdo con lo que la ONP determine en su momento²⁶.

El Contratista deberá estar en la capacidad de elaborar colas de impresión con plantillas de encabezado y pie de página para impresión de los documentos con logo que la ONP establezca.^{27/28}

Las colas de impresión deberán estar configuradas y restringidas en el modo de impresión a doble cara de forma automática (Modo de ahorro de papel)²⁹.

Dentro de los noventa (90) días calendario del plazo de implementación, el Contratista deberá asignar por correo un código de seguridad único (claves de 4 dígitos como mínimo) a cada usuario de la ONP para realizar el fotocopiado,^{30/31} esta clave también podrá ser utilizada para liberar sus impresiones si la ONP lo requiere, la relación de los usuarios y sus correos serán brindados por la ONP dentro de los primeros diez (10) días calendario del plazo de implementación.

en caso producto de la implementación u operación del servicio sea necesario migrar a Windows Server, la ONP procederá con la migración.

²⁴ **Absolución a la consulta N°66, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que para el caso de las 46 impresoras de los tótems multimedia señaladas en el anexo 7, se podrá considerar la configuración de forma local (Cable USB) o a través de conexión de RED de acuerdo con lo que la ONP determine en su momento.

²⁵ **Absolución a la consulta N°17, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se precisa que el largo del cable USB es el estándar (1.5 metros).

²⁶ **Absolución a la consulta N°1, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.**

Se precisa que las características y sistema operativo de las PCs que funge de servidor son:

- Windows 10 v20H2 (podría actualizarse a versiones superiores) / Windows Server (2019 o superiores)
- Core i5
- 16GB DDR4
- 512 GB SSD

Las mismas que están conectadas a la red de ONP.

²⁷ **Absolución a la consulta N°2, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.**

No se confirma.

Los controladores utilizados por el contratista deberán tener la capacidad de poder configurar plantillas de encabezado y pie de página, sin embargo, el contratista también podría utilizar alguna herramienta que facilite esta opción.

²⁸ **Absolución a la consulta N°67, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que el Contratista deberá estar en la capacidad de elaborar colas de impresión con plantillas de encabezado y pie de página para impresión de los documentos con logo que la ONP establezca

²⁹ **Absolución a la consulta N°68, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que las colas de impresión deberán estar configuradas y restringidas en el modo de impresión a doble cara de forma automática (Modo de ahorro de papel)

³⁰ **Absolución a la consulta N°69, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que el Contratista deberá asignar por correo un código de seguridad único (claves de 4 dígitos como mínimo) a cada usuario de la ONP para realizar el fotocopiado, esta clave también podrá ser utilizada para liberar sus impresiones si la ONP lo requiere.

³¹ **Absolución a la consulta N°5, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.**

No se confirma.

Se precisa que lo solicitado es un PIN proporcionado a un usuario para poder realizar copias y no para acceder a una aplicación por lo cual no está sujeto a temas de seguridad de la información. Por lo cual se solicita un código de seguridad único de 4 dígitos a fin de que el usuario tenga mayor facilidad en el recordatorio de su clave.

Sin embargo, como consecuencia de la presente consulta, se actualiza los términos de referencia respecto al número de dígitos del código de seguridad único.

Los equipos multifuncionales deben tener la capacidad de almacenar las impresiones, para luego ser liberadas por el usuario con su código de seguridad único.³²

Durante la ejecución del servicio, la ONP estará a cargo de la administración de las colas de impresión.³³

Una vez concluido el periodo del servicio contratado, será responsabilidad del Contratista realizar la desinstalación y retiro de los equipos en un plazo de treinta (30) días calendario. Para los equipos que cuenten con disco duro será necesario realizar un borrado de los datos que contengan los mismos. Esto será un requisito para otorgar la conformidad previa al último pago del servicio.³⁴

9.1.4 CAPACITACIÓN

El Contratista deberá asegurar que el fabricante de los equipos multifuncionales e impresoras provistos para el servicio o el personal técnico del contratista certificado por la marca o distribuidor autorizado por el fabricante³⁵, realice una capacitación, tanto a nivel funcional como técnica, al personal de soporte en sitio de la ONP (aproximadamente 15 personas). Esta capacitación deberá realizarse dentro de los noventa (90) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio, antes del despliegue de los equipos.

Esta capacitación debe realizarse de forma presencial (sede Central), deberá cumplir con lo solicitado en el Anexo 8 Documentación para el ingreso de proveedores a las instalaciones de la ONP, sin embargo, la entidad podría decidir que se realice de forma virtual.³⁶

Al finalizar la capacitación, el Contratista deberá presentar un informe a la OTI, donde se aprecie el temario y la lista de asistencia, con las firmas o correo electrónico en señal de conformidad de los técnicos participantes que laboran en la ONP. El informe deberá presentarse a los 10 días calendario posteriores de brindada la capacitación.³⁷

³² **Absolución a la consulta N°18, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

No se confirma.

Se precisa que el almacenamiento de las impresiones protegidas se deberán almacenar en los equipos multifuncionales.

³³ **Absolución a la consulta N°70, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se precisa que, durante la ejecución del servicio, la ONP estará a cargo de la administración de las colas de impresión.

³⁴ **Absolución a la consulta N°71, realizada por el postor MP SERVITEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MP SERVITEL S.A.C.**

Se confirma que será responsabilidad del Contratista realizar la desinstalación y retiro de los equipos en un plazo de treinta (30) días calendario. Para los equipos que cuenten con disco duro será necesario realizar un borrado de los datos que contengan los mismos. Esto será un requisito para otorgar la conformidad previa al último pago del servicio.

³⁵ **Absolución a la consulta N°83, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no se ha solicitado ningún tipo de certificación para el personal del contratista.

El contratista deberá considerar el personal que considere necesario y que tenga la capacidad de atender todos los incidentes y requerimientos relacionados a la gestión y operación del servicio para el cumplimiento de los ANS.

³⁶ **Absolución a la consulta N°80, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el contratista deberá prever todas las condiciones e implicancias para que pueda cumplir con el requerimiento de brindar la capacitación presencial o virtual.

³⁷ **Absolución a la consulta N°82, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Los participantes de la capacitación, es el personal técnico del área usuaria por lo que no se tendría problemas para obtener las firmas o correos electrónicos de conformidad de los participantes.

El Contratista deberá en los primeros treinta (30) días calendario después de suscrita el Acta de Inicio del Servicio, brindar los instructivos sobre el uso funcional de los equipos multifuncionales e impresoras a la Oficina de Tecnologías de la Información – ONP, el cual debe ser remitido por carta a través de la Mesa de Partes (Presencial o virtual).³⁸

9.1.5 CANALES DE ESCALAMIENTO

El Contratista deberá contar con un número telefónico y un correo electrónico para reportar incidentes y requerimientos, a fin de que puedan tener conocimiento inmediato de los requerimiento e incidentes y puedan dar atención para el cumplimiento de los ANS.

La atención de los incidentes y requerimientos por parte del Contratista se realizará en el horario del servicio es decir, de lunes a viernes de 07:30 a 18:30 horas y los sábados de 08:00 a 14:00 horas.³⁹

Herramienta de Gestión de Servicio:⁴⁰

- La ONP brindará al contratista, acceso a la herramienta de Gestión de Servicio de la ONP (ARANDA) para que haga seguimiento de sus tickets asignados por incidentes y/o requerimientos. El acceso se podría brindar desde el inicio del plazo de implementación. El acceso a la herramienta es vía web, por lo que la compatibilidad será con cualquier navegador de Internet.⁴¹
- Estos tickets serán escalados por la mesa de ayuda de ONP para los incidentes y requerimientos y servirán para poder controlar los ANS definidos en el presente requerimiento.
- El Contratista deberá actualizar el ticket asignado, indicando las acciones que ha realizado, la solución brindada y la validación/actualización del CI afectado (activo registrado del presente servicio).⁴²

³⁸ **Absolución a la consulta N°81, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se confirma que el plazo es el adecuado por ello se ha considerado en los Términos de referencia numeral 9.1.4 en el cual señala: *"El Contratista deberá en los primeros treinta (30) días calendario después de suscrita el Acta de Inicio del Servicio, brindar los instructivos sobre el uso funcional de los equipos multifuncionales e impresoras a la Oficina de Tecnologías de la Información – ONP, el cual debe ser remitido por carta a través de la Mesa de Partes (Presencial o virtual)"*.

³⁹ **Absolución a la consulta N°85, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que la atención de los incidentes y requerimientos por parte del Contratista se realizará en el horario del servicio, es decir, de lunes a viernes de 07:30 a 18:30 horas y los sábados de 08:00 a 14:00 horas, por lo que el contratista está obligado a brindar el servicio en el horario establecido; por lo que los tiempos de respuesta y los ANS están comprendidos en dicho horario.

⁴⁰ **Absolución a la consulta N°84, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el acceso se podría brindar desde el inicio del plazo de implementación, también se le brindará el acceso y soporte técnico el cual está a cargo de la ONP.

⁴¹ **Absolución a la consulta N°3, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.**

Se confirma que el acceso a la herramienta de Gestión del Servicio (ARANDA) está publicada para que puedan acceder vía web desde cualquier equipo conectado a internet.

⁴² **Absolución a la consulta N°86, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el técnico o los técnicos del Contratista deberán detallar en cada ticket de atención las acciones realizadas y las evidencias que sustenten el estado de los tickets.

Asimismo, es responsabilidad del Contratista actualizar los tickets en el tiempo oportuno dado que los tiempos de atención son contabilizados a través de los tickets registrados en la herramienta Aranda.

- El Contratista deberá indicar dentro del informe mensual el detalle de los requerimientos e incidentes que les fueron reportados indicando su estado y los tiempos de solución.

9.1.6 REPORTE DE ATENCIÓN DE SERVICIO TÉCNICO ⁴³

El Contratista del servicio deberá asignar, como mínimo un (01) personal, para atender todos los requerimientos relacionados a la gestión y operación del servicio.^{44/45}

Dicho personal no necesariamente tendrá que permanecer en las instalaciones de la ONP, sin embargo, de creerlo necesario el Contratista podría considerarlo a fin de que puedan cumplir con los ANS, indicados en el numeral 10 del presente documento. Asimismo, se le podrá brindar un espacio de trabajo para el personal del proveedor de requerirlo dentro del almacén de tránsito de impresiones el cual esta acondicionado con 2 escritorios, 2 sillas y sus respectivos puntos de RED y eléctricos.^{46/47}

Los técnicos del Contratista deberán detallar en cada ticket de atención de la herramienta de Gestión de Servicio de la ONP (ARANDA) las acciones realizadas y las evidencias que sustenten el estado del ticket.

El tiempo máximo para la solución de los incidentes se deben realizar en los tiempos establecidos en los ANS, indicados en el numeral 10 del presente documento. El tiempo máximo de solución de incidentes se considera dentro del horario establecido para el presente servicio, de lunes a viernes de 07:30 a 18:30 horas y los sábados de 08:00 a 14:00 horas.

Para el cumplimiento de lo estipulado en el párrafo anterior, se entenderá como tiempo máximo de solución de incidente o

⁴³ **Absolución a la consulta N°34, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

Se confirma que la ONP podrá brindar al contratista más de un acceso (usuario de RED) con permisos para ingresar la herramienta de gestión de la ONP, si es que el contratista lo requiere para la atención del servicio.

⁴⁴ **Absolución a la consulta N°33, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

Se confirma que todos los incidentes y requerimientos deben ser atendidos a través de tickets, los cuales son generados en la herramienta de Gestión de TI de la ONP y dentro del horario establecido para el servicio, lo cual nos permitirá verificar el cumplimiento de los ANS.

⁴⁵ **Absolución a la consulta N°87, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no se ha solicitado ningún perfil o experiencia para el personal del contratista. El contratista deberá considerar el personal que considere necesario y que tenga la capacidad de atender todos los incidentes y requerimientos relacionados a la gestión y operación del servicio para el cumplimiento de los ANS.

⁴⁶ **Absolución a la observación N°19, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se precisa que las observaciones constituyen supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de la convocatoria igualmente las mismas deben estar fundamentadas por lo que, en estricto lo planteado por el proveedor constituye una consulta, en ese sentido se aclara que para Lima se podrá almacenar los equipos de backup en el almacén de tránsito ubicado en la Sede Central de la ONP. En dicho almacén el contratista podrá tener un stock mínimo de equipos y suministros (papel y cartuchos de tóner), sin embargo, para los centros de atención de provincia (sedes regionales) se podrá contemplar una impresora backup por cada Oficina Regional (ICA, AREQUIPA, JUNIN, PIURA, LAMBAYEQUE y LA LIBERTAD) y los suministros (papel y cartuchos de tóner), para atender la necesidad de 30 días, en caso el contratista lo estime necesario.

⁴⁷ **Absolución a la consulta N°88, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que la ONP le podrá brindar un espacio de trabajo para el personal del proveedor dentro del almacén de tránsito de impresiones el cual presenta las siguientes condiciones:

- 2 escritorios
- 2 sillas
- Puntos de RED y eléctricos.
- Ventiladores de las paredes
- Puerta con llave.
- Control de vigilancia.

requerimiento al tiempo transcurrido desde la asignación del ticket en la herramienta de Gestión de Servicio de la ONP (ARANDA u otra que se defina) al contratista hasta la solución definitiva del incidente o requerimiento por parte del mismo.

En caso de que el Contratista no pudiera concretar la reparación del equipo defectuoso dentro del tiempo máximo de solución de incidente, deberá realizar el reemplazo por un equipo de iguales o superiores características técnicas, sin embargo, también podría considerar el reemplazo temporal del equipo por otro de similares características técnicas o superiores y en condiciones de buen funcionamiento (equipo backup o de respaldo), sin que esto implique costo alguno para la ONP. El equipo backup o de respaldo que entregue el Contratista deberá tener adherida una etiqueta visible que indique textualmente "Equipo temporal de backup o respaldo", la fecha de colocación, código de inventario del equipo al que reemplaza temporalmente y nombre del Contratista.

En el caso de colocar un equipo de forma temporal (equipo backup o de respaldo), el contratista deberá proporcionarlo de acuerdo con lo establecido en el numeral 10 (Tiempo de reemplazo de equipos por incidencias); este equipo podrá permanecer en operación por un plazo máximo de 30 días calendario, contabilizados 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 de iguales o superiores características técnicas. Asimismo, el Contratista coordinará el reemplazo del equipo con el Supervisor del servicio por parte de Oficina de Tecnología de la Información - ONP.⁴⁸

9.1.7 CONTROL DE LAS IMPRESIONES, FOTOCOPIAS Y ESCANEOS^{49/50/51/52}

⁴⁸ **Absolución a la consulta N°89, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que para poder realizar el reemplazo de un equipo averiado por un equipo de backup, el contratista debe de considerar que dicho equipo tenga iguales o superiores características técnicas; asimismo, en caso de que, el Contratista no pudiera reparar el equipo averiado dentro del plazo de 30 días, el contratista lo deberá reemplazar por un equipo de iguales o superiores características técnicas de manera permanente.

Adicionalmente en el numeral 24. Otras Penalidades, se establecen las penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de los ANS2021-04, ANS2021-05, ANS2021-06 en el cual señala los tiempos para el reemplazo de una impresora en caso de incidente.

⁴⁹ **Absolución a la consulta N°37, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

El Contratista debe implementar las herramientas que permitan llevar el control de impresiones, fotocopiado y escaneos, así como el monitoreo y la administración de los equipos de impresión que estén conectados a la red, además de las impresoras conectadas vía USB a una estación de trabajo conectada a la red de la ONP.

Una de las características principales solicitadas para las herramientas es, la de obtener consumos de impresiones y escaneos en tiempo real (contadores), sin embargo, ante alguna incidencia se podrán considerar "el reporte de estado del equipo o reporte de facturación o contadores físicos de la impresora", como una evidencia fortuita para el sustento de los consumos por equipo, siempre que esa obtención de datos no involucre recursos de la ONP.

⁵⁰ **Absolución a la consulta N°38, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

Se precisa que los productos de software solicitado en el presente servicio deben cumplir con todas las condiciones técnicas establecidas en el requerimiento; asimismo, el contratista debe de garantizar el funcionamiento de las herramientas durante todo el servicio.

⁵¹ **Absolución a la consulta N°44, realizada por el postor C & S COMPUTERS AND SUPPLIES S.A.C.**

Se precisa que las condiciones de implementación, operación, gestión y control del servicio están definidas en el presente requerimiento, por lo que no corresponde opinión técnica por condiciones no establecidas en los términos de referencia.

Sin perjuicio de lo indicado cualquier incremento o decremento de actividades, condiciones, equipos u otros, serán realizadas en concordancia con lo establecido en la ley de contrataciones del estado y su reglamento vigente.

⁵² **Absolución a la consulta N°93 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el servidor proporcionado por la entidad será del tipo Windows Server 2019 o superior, el mismo que se encuentra conectado a la red a través de la tecnología CAT6, por lo que el contratista deberá ceñirse a esta categoría de red.

El Contratista debe implementar las herramientas que permitan llevar el control de impresiones, fotocopiado y escaneos, así como el monitoreo y la administración de los equipos de impresión que estén conectados a la red, además de las impresoras conectadas vía USB a una estación de trabajo conectada a la red de la ONP, a nivel nacional.⁵³

Las herramientas por implementar deben cumplir con las siguientes características:

a. Administración de equipos de impresión en red

La herramienta de Monitoreo y Gestión debe ser del fabricante de los equipos de impresión y deberá permitir toma de contadores, estado de suministros, predictibilidad sobre posibles fallas y comunicación directa con la interfaz web del dispositivo, entre otros, a través de una consola de administración vía web.

- Características Principales:
 - Configuración remota de los equipos.
 - Visualización del estado de los Dispositivos.
 - Información sobre el uso de suministros de los equipos en red (configuración de alertas).
 - Obtener consumos de impresiones y escaneos en tiempo real (contadores).

El contratista deberá brindar el acceso a la herramienta a través de usuarios y contraseñas para realizar consultas y reportes de la herramienta.⁵⁴

b. Control de impresiones, fotocopias, escaneos de equipos en red^{55/56}

⁵³ **Absolución a la consulta N°4, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.**

No se confirma.

Se precisa que el control de impresiones, fotocopiado y escaneos, así como el monitoreo y la administración de los equipos de impresión que estén conectados a la red, además de las impresoras conectadas vía USB a una estación de trabajo conectada a la red de la ONP, está referido al numeral 9.1, CONTROL DE LAS IMPRESIONES, FOTOCOPIAS Y ESCANEOS, por lo que comprende a. Administración de equipos de impresión en red y b. Control de impresiones, fotocopias, escaneos de equipos en red.

⁵⁴ **Absolución a la consulta N°94 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no se han considerado medidas de seguridad adicionales salvo las establecidas en el término de referencia.

Sin embargo, se cuenta con normativas de seguridad declaradas en el numeral 16. NORMATIVA DE LA ONP, donde se establecen los procedimientos y la normativa de la ONP que el contratista debe cumplir:

- Políticas/Directivas de seguridad de la información
- Procedimientos técnicos de la Oficina de Tecnologías de la Información
- Compromiso de Confidencialidad (Anexo 5).
- Declaración jurada de Cumplimiento de los Lineamientos de Seguridad de Información de la ONP (Anexo 6.).

Los documentos antes señalados, serán proporcionados al Contratista en los primeros diez (10) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio.

⁵⁵ **Absolución a la consulta N°20, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se confirma que se aceptará un margen de error no mayor al 5% siempre y cuando sustente dicho margen contrastando los valores brindados por la herramienta respecto a los contadores físicos de las impresoras.

⁵⁶ **Absolución a las consultas N°91 y 92 realizadas por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que para las herramientas control de impresiones, fotocopiado y escaneos, no se está solicitando recolección de datos sensibles.

Sin perjuicio de lo indicado, en el numeral 16. NORMATIVA DE LA ONP, se establecen los procedimientos y la normativa de la ONP que el contratista debe cumplir:

- Políticas/Directivas de seguridad de la información
- Procedimientos técnicos de la Oficina de Tecnologías de la Información
- Compromiso de Confidencialidad (Anexo 5).

Este control deberá permitir: controlar, administrar y distribuir los costos de impresión locales y remotos; asimismo debe proporcionar información estadística sobre el uso de las impresiones y copias generadas mediante los equipos de impresión, desglosada por usuario, servidor, área y centros de costos.

- Características Principales:
 - Monitorear, controlar e informar sobre cualquier actividad de la impresora en red, realizar análisis de los trabajos y calcular con exactitud el costo de cada impresión.
 - Entregar información sobre documentos y páginas para obtener un costo exacto de cada impresión e información detallada sobre usuarios e impresoras de la red.
 - Manejo de cuotas de impresión por usuario y dispositivo.
 - Impresión confidencial.
 - Sincronización con el Directorio Activo/LDAP.
 - Exportación de datos a hojas de cálculo (.XLSX y/o .CSV), siempre que los datos remitidos sean congruentes con los encabezados y no deban ser trabajados para su entendimiento y/o análisis correspondiente.
 - Reportes de impresión, fotocopiado y escaneo por usuario, grupo o impresora.
 - Reportes de impresión, fotocopiado y escaneo por horas, minutos y segundos.⁵⁷
 - Registro de impresión y fotocopias por página, hojas utilizadas y los costos en que incurre cada dispositivo.
 - Obtener consumos de impresiones y escaneos en tiempo real (contadores).
 - Esta herramienta debe estar alojada en un servidor que la ONP proporcionará dentro de la red.

El Contratista deberá adquirir las licencias que estimen necesarias para implementar las herramientas de gestión de impresiones, fotocopiado y escaneos; es responsabilidad del Contratista, el brindar la solución tecnológica, al igual que la respectiva configuración.⁵⁸

El contratista deberá brindar el acceso a la herramienta a través de usuarios y contraseñas para realizar consultas y reportes de la herramienta.

• Declaración jurada de Cumplimiento de los Lineamientos de Seguridad de Información de la ONP (Anexo 6.).
Los documentos antes señalados, serán proporcionados al Contratista en los primeros diez (10) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio.

⁵⁷ **Absolución a la consulta N°21, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

No se confirma.

El contratista deberá presentar los reportes detallados con horas, minutos y segundos.

⁵⁸ **Absolución a la consulta N°90, realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

En el numeral 9.1.7 CONTROL DE LAS IMPRESIONES, FOTOCOPIAS Y ESCANEOS, de los términos de referencia se indica:

El Contratista deberá adquirir las licencias que estimen necesarias para implementar las herramientas de gestión de impresiones, fotocopiado y escaneos, asimismo, el Contratista deberá presentar la documentación en la fase de implementación que acredite la adquisición de las licencias a utilizar en el servicio. Las licencias, no serán entregables al finalizar el servicio.

Por lo indicado, es responsabilidad del contratista adquirir las licencias necesarias para brindar el servicio durante todo el plazo de ejecución.

El Contratista deberá presentar la documentación en la fase de implementación que acredite la adquisición de las licencias a utilizar en el servicio.

Las licencias, no serán entregables al finalizar el servicio, sin embargo, la información almacenada en la solución provista será de propiedad de la ONP.

9.2. IMPRESIONES Y FOTOCOPIADO A DEMANDA⁵⁹

El servicio debe brindar la cantidad de impresiones y fotocopios que la ONP requiera a demanda, es decir por consumo.

La línea base de impresiones y fotocopios en formato A4 y A3 es de:

45,090,456

Dicho número es el promedio total de impresiones y fotocopios que la ONP estima realizar en este servicio.

La Línea base de impresiones de boletas en formato A5 es de:

8,087,580

Dicho número es el promedio total de impresiones en formato A5 que la ONP estima realizar durante el periodo de este servicio.

El Contratista deberá estimar de acuerdo con la cantidad señalada de impresiones y fotocopios, todo lo necesario para la ejecución del servicio.

Para efecto del pago, el contratista deberá presentar la cantidad de impresiones realizadas de forma mensual el mismo que sustentará con los contadores que se extraigan de los equipos multifuncionales e impresoras del servicio, para cada periodo.⁶⁰

Dentro de los primeros 10 días calendario posteriores al cierre del periodo mensual respectivo, el contratista remitirá en el Informe Mensual del periodo, el reporte de consumo (contadores), en formato .XLSX, acompañado de las evidencias emitida por cada impresora⁶¹, con el fin de evidenciar las mismas cantidades que remita; este reporte debe indicar las cantidades y costos totales de impresiones por tipo (Simple, Dúplex y A5).⁶²

Consideraciones para tener en cuenta:

- El papel deberá ser bond de color blanco de tamaño A5, A4 y A3 de 80 g/m2, como mínimo.⁶³

⁵⁹ **Absolución a la consulta N°95 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se confirma que el contratista deberá estimar todo lo necesario para la ejecución del servicio.

⁶⁰ **Absolución a la consulta N°96 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que uno de los requisitos para efecto del pago es la presentación de la cantidad de impresiones realizadas de forma mensual el mismo que se sustentará con los contadores que se extraigan de los equipos multifuncionales e impresoras del servicio, para cada periodo.

⁶¹ **Absolución a la consulta N°97 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el contratista remitirá en el Informe Mensual del periodo, el reporte de consumo (contadores), en formato .XLSX, acompañado de las evidencias emitida por cada impresora.

⁶² **Absolución a las consultas N°98 y 99 realizadas por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el reporte debe indicar las cantidades y costos totales de impresiones por tipo (Simple, Dúplex y A5).

⁶³ **Absolución a la consulta N°100 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el papel deberá ser bond de color blanco de tamaño A5, A4 y A3 de 80 g/m2, como mínimo.

- El Contratista debe considerar el dimensionamiento correcto de la cantidad de papel de acuerdo con las necesidades de impresión de la ONP.⁶⁴

Detalle	Unidad de Medida	Cantidad estimada
Impresiones/ fotocopiado a una cara (Simples) en A4 o A3	Impresión/ copia por una cara	27,054,274
Impresiones a doble cara (Dúplex) en A4	Impresión/ copia por una cara	18,036,182
Total, de Impresiones (Línea Base) en A4 o A3	Impresión/ copia por una cara	45,090,456

- El Contratista deberá dimensionar los costos de impresión de acuerdo con las cantidades señaladas en el cuadro anterior tomando en cuenta que las impresiones Dúplex utilizan una sola hoja de papel.
- El promedio del consumo mensual de impresiones en formato A3 es de 4,036.
- El promedio del consumo mensual de impresiones a color es de 1,861.
- El Contratista deberá considerar los consumibles (entre ellos: papel A5, A4, A3, cartucho de tóner, kit de mantenimiento) y/o cualquier elemento necesario para la continuidad del servicio para todos los elementos que forman parte de la contratación.
- El Contratista debe considerar el dimensionamiento correcto de la cantidad de papel A5 para las impresoras de los 46 tótems multimedia de autoatención de acuerdo con la cantidad de impresiones solicitadas en formato A5.

Detalle	Unidad de Medida	Cantidad estimada
Impresiones en formato A5	Impresión	8,087,580

- Los cartuchos de tóner deberán ser nuevos y de las marcas que cuenten con la aprobación del fabricante de los equipos multifuncionales e impresoras que se brinden para el servicio. Asimismo, se precisa que los cartuchos de tóner deberán ser originales, no remanufacturados, ni rellenados.⁶⁵⁶⁶
- El Contratista es responsable del retiro de los envases vacíos (cartuchos) de los consumibles. Asimismo, dentro de los 30 días calendario de iniciado el plazo de ejecución del servicio (contabilizado a partir del día siguiente de suscrito el Acta de Inicio), el contratista deberá presentar mediante Carta dirigida a la entidad, una declaración jurada con el compromiso de recojo de los cartuchos vacíos de todas las oficinas de la entidad de forma periódica, y que dará el tratamiento adecuado a fin de contribuir contra el impacto ambiental negativo en concordancia con el literal

⁶⁴ **Absolución a la consulta N°22, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se precisa que el valor 18,036,182 de impresiones a doble cara, utiliza 9,018,091 hojas.

⁶⁵ **Absolución a la consulta N°73, realizada por el postor INFO TECH GROUP S.A.C.**

No se confirma.

Se precisa que los cartuchos de tóner deberán ser nuevos y de las marcas que cuenten con la aprobación del fabricante de los equipos multifuncionales e impresoras que se brinden para el servicio. Asimismo, se precisa que los cartuchos de tóner deberán ser originales, no remanufacturados, ni rellenados.

⁶⁶ **Absolución a la consulta N°101 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que los cartuchos de tóner deberán ser nuevos y de las marcas que cuenten con la aprobación del fabricante de los equipos multifuncionales e impresoras que se brinden para el servicio. Asimismo, se precisa que los cartuchos de tóner deberán ser originales, no remanufacturados, ni rellenados.

h del artículo 2 de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y artículo 18 de la Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.

- Los kits de mantenimiento deberán ser nuevos y de las marcas que cuenten con la aprobación del fabricante de los equipos multifuncionales e impresoras que se brinden para el servicio. Asimismo, se precisa que los kits de mantenimiento no deberán ser remanufacturados ni genéricos.
- El contratista deberá ejecutar los envíos de papel y cartuchos de tóner a todas las oficinas a nivel nacional (Anexo 1), donde se encuentren instalados los equipos del servicio.⁶⁷
- En el caso de la Sede Central de la ONP (Centro Cívico de Lima), el contratista podrá contemplar un stock de suministros (papel y cartuchos de tóner) y equipo(s) de backup en el almacén de tránsito para ser distribuidos a las oficinas de la Sede Central por el proveedor del servicio, de acuerdo con los requerimientos solicitados por las áreas usuarias.
- En el caso de los centros de atención de Lima y provincias, el contratista podría considerar contar con un stock mínimo de suministros (papel y cartuchos de tóner), para salvaguardar la continuidad operativa del servicio y cumplimiento de los ANS.
- El contratista deberá realizar el monitoreo y control de los consumibles (cartuchos de tóner, papel bond (A5, A4 y A3) y kit de mantenimiento) de forma permanente a fin de que se garantice su provisión para todo el equipamiento brindando por el servicio.

Todo lo señalado en este numeral describe los componentes que se deben incluir dentro del precio unitario por hoja impresa, sin que se genere ningún costo adicional para la ONP.

9.3. INFORME MENSUAL

El contratista deberá entregar por carta a través de mesa de partes (presencial o virtual) el informe mensual dentro de los primeros 10 días calendario culminado el periodo mensual evaluado, donde se contemple como mínimo lo siguiente:

- Cumplimiento del valor base de los ANS establecidos en las presentes bases (numeral 10 del presente documento), indicando fuente de sustento (reporte detallado de los tickets de la herramienta de Gestión de Servicio de la ONP (ARANDA u otra definida por ONP).
- Reporte de consumo del periodo, en formato Excel y donde se indiquen las cantidades y costos totales de impresiones por tipo (Simple, Dúplex y en formato A5).
- Reporte de consumo de suministros (papel y cartuchos de tóner) por impresora y área.
- Reporte detallado de impresiones y copias, por impresora, por tipo de impresión (simplex o dúplex), por formato de impresión (A3, A4

⁶⁷ **Absolución a la consulta N°23, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Como consecuencia de la presente consulta, Se adjunta el anexo 11 CONSUMO HISTORICO de impresiones de los últimos 06 meses.

Sin embargo, se precisa que la demanda de impresiones considerado en el presente término de referencia ha sido redefinida de acuerdo a la necesidad actual y formulada por las áreas usuarias.

y A5), usuario, área, dirección.⁶⁸

- Reporte detallado de los equipos multifuncionales e impresoras asignados / sin asignar / malogrados / en reparación / en garantía.
- Reporte detallado de los requerimientos e incidentes que les fueron reportados indicando su estado y los tiempos de solución.
- Conclusiones y recomendaciones sobre la operación realizada durante el mes.
- Otra información que ONP requiera sobre el servicio entregado, asociado a la información generada por los productos de software requeridos en el numeral 9.1.7 CONTROL DE LAS IMPRESIONES, FOTOCOPIAS Y ESCANEOS, inciso a. Administración de equipos de impresión en red, e inciso b. Control de impresiones, fotocopias, escaneos de equipos en red.⁶⁹

Los reportes o documentos que por el peso no puedan ser ingresados por mesa de partes, deberán ser enviados mediante correo electrónico al supervisor del servicio de la ONP o almacenados en un repositorio compartido proporcionado por la ONP, en la carta de presentación se deberá indicar cual fue el medio por el cual se envió los reportes/documentos bajo esta condición.

El detalle indicado se podrá agregar, modificar o eliminar a solicitud de la ONP durante la operación del servicio, como parte de la mejora continua del mismo.

10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO^{70/71}

El contratista deberá cumplir con los siguientes niveles de servicios, los cuales se reportarán mensualmente y serán indicados en el informe mensual del periodo del Servicio.

⁶⁸ **Absolución a la consulta N°24, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

Se confirma que la Dirección (Gerencia) hace referencia al centro de costo.

⁶⁹ **Absolución a la consulta N°35, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

Se precisa que al señalar otra información esta se encuentra asociado a la información generada por los productos de software requeridos en el numeral 9.1.7 CONTROL DE LAS IMPRESIONES, FOTOCOPIAS Y ESCANEOS, inciso a. Administración de equipos de impresión en red, e inciso b. Control de impresiones, fotocopias, escaneos de equipos en red.

Como consecuencia de la presente consulta se actualiza el numeral 9.3

⁷⁰ **Absolución a la observación N°29, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

No se acoge la observación.

En relación con la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA 288-2015-CE-PJ, se precisas que es un documento interno del Poder Judicial, el mismo que tienen como finalidad "... brindar a las partes que intervienen en un proceso judicial y a los operadores de justicia el documento normativo donde conste las reglas y criterios que sirven de sustento para la aprobación del cuadro de términos de la distancia, la forma de aplicación y el propio cuadro del término de la distancia"; asimismo, su alcance es "... en todo el territorio nacional y de obligatorio cumplimiento para las partes intervinientes en un proceso judicial y para los operadores de justicia"; por lo que no corresponde de aplicación en otro ámbito.

Sin perjuicio de lo indicado, se precisa que los tiempos de atención en horas establecidos en el numeral 10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO de los términos de referencia, únicamente son medidos dentro del horario establecido para el servicio, es decir de lunes a viernes de 07:30 a 18:30 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas, por lo que cualquier ticket generado no contabiliza horas fuera de este horario.

⁷¹ **Absolución a la consulta N°45, realizada por el postor C & S COMPUTERS AND SUPPLIES S.A.C.**

Se precisa que el desabastecimiento de tóner y papel está asociado a los ANS-IMP-2024-09 y ANS-IMP-2024-10, respectivamente, el cual únicamente se activa cuando no queda alguno de estos 2 suministros en los Centros de Atención de Lima, Provincias y Oficinas fuera de la sede Central. Esta penalidad no obedece al requerimiento de tóner o papel propia a la necesidad del usuario para cubrir su operación.

El objetivo principal de la contratación de SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO A DEMANDA, es contar con un servicio especializado que garantice la continuidad operativa de los equipos de impresión y fotocopiado, así como, el abastecimiento oportuno de los suministros.

Código ANS	ANS	DESCRIPCIÓN	Tiempo máximo de atención (horas)	Concepto a considerar	Horario acordado (AST)	Periodo
ANS-IMP-2021-01	*Tiempo máximo de solución del incidente.	SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Lima y Callao)	8	Medición por cada ticket no solucionado dentro de los tiempos establecidos.	Lunes a viernes: 07:30 – 18:30 horas sábados: 08:00 – 14:00 horas	Mensual
ANS-IMP-2021-02		SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Sedes regionales)	24			
ANS-IMP-2021-03		SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Otras provincias)				
ANS-IMP-2021-04	Tiempo de reemplazo de equipos por (incidencias)	SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Lima y Callao)	24			
ANS-IMP-2021-05		SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Sedes regionales)	48			
ANS-IMP-2021-06		SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Otras provincias)				
ANS-IMP-2021-07	Requerimiento Papel	SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (En las oficinas de la Sede Central - Centro Cívico)	3	Medición por cada ticket no solucionado dentro de los tiempos establecidos.		
ANS-IMP-2021-08	Requerimiento Tóner	SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (En las oficinas de la Sede Central - Centro Cívico)	2	Medición por cada ticket no solucionado dentro de los tiempos establecidos.		
ANS-IMP-2021-09	Desabastecimiento de cartuchos de tóner	SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Centros de Atención Lima, Provincias y Oficinas fuera de la sede Central)	No aplica	Por cada incidente registrado por desabastecimiento de cartuchos de tóner		
ANS-IMP-2021-10	Desabastecimiento Papel	SER. EQUIPAMIENTO MULTIFUNCIONAL E IMPRESORAS (Centros de Atención Lima, Provincias y Oficinas fuera de la sede Central)		Por cada incidente registrado por desabastecimiento de Papel		

11. OTRAS CONSIDERACIONES PARA EL CONTRATISTA

La ONP podrá proveer una conexión VPN que permitirá la conexión a un equipo virtual dentro de la red de la ONP, para el desarrollo del control del servicio de ser requerido por el contratista. La licencia del sistema operativo y antivirus para el equipo virtual será proporcionada por la ONP. Cualquier software adicional que se requiera deberá contar con el licenciamiento del Contratista. El acceso se podrá brindar desde el primer día de iniciado el plazo de implementación del servicio.⁷²

Asimismo, se indica al Contratista que de requerir alguna herramienta necesaria para cumplir con lo solicitado en el presente documento deberá contar con las licencias respectivas.

Por lo que se solicita que el contratista realice el monitoreo y control de los consumibles (cartuchos de tóner, papel bond (A5, A4 y A3) y kit de mantenimiento) de forma permanente a fin de que se garantice su provisión oportuna (último punto del numeral 9.2. IMPRESIONES Y FOTOCOPIADO A DEMANDA).

Asimismo, cabe mencionar que, se podrá considerar (previa coordinación) la custodia de suministros, por lo que el contratista podrá proveer un stock superior en las oficinas fuera de la sede central..

⁷² **Absolución a la consulta específica N°7, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.**

Se confirma que la ONP podrá proveer una conexión VPN que permitirá la conexión a un equipo virtual dentro de la red de la ONP, para el desarrollo del control del servicio de ser requerido por el contratista. La licencia del sistema operativo y antivirus para el equipo virtual será proporcionada por la ONP. Cualquier software adicional que se requiera deberá contar con el licenciamiento del Contratista. El acceso se podrá brindar desde el primer día de iniciado el plazo de implementación del servicio.

La ONP podrá requerir en cualquier momento la documentación que acredite el licenciamiento solicitado.

12. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO^{73/74}

El Contratista brindará cobertura de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipamiento tecnológico provisto para el servicio, señalados en el **Anexo 2**, sin límite de intervenciones ni de repuestos, para cualquier tipo de desperfecto de hardware a los equipos suministrados. Es decir, se ejecutarán las acciones necesarias para restablecer los equipos o el servicio a su estado operativo sin costo adicional para la ONP:

Preventivo

El contratista debe considerar como mínimo 1 mantenimientos preventivo al año, sin embargo, el contratista podrá considerar adicionalmente la cantidad de mantenimientos preventivos que crean necesarios, para prevenir daños y/o desperfectos y a efectos de mantener la operatividad, el buen funcionamiento y calidad de los equipos multifuncionales e impresoras brindados para el servicio.

Los mantenimientos preventivos que el contratista contemple se deberán realizar previa coordinación con la Oficina de Tecnología de la Información (OTI), en el horario que se acuerde con las áreas usuarias con el fin de no afectar sus labores.

Para realizar el mantenimiento preventivo solicitado, o los que adicionalmente el contratista estime pertinente realizar, deberá presentar un cronograma de ejecución con la relación de los equipos en un plazo máximo de 15 días calendario previos a la ejecución que estime el contratista, dicho cronograma deberá ser aprobado por el supervisor del servicio por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información - ONP.

Correctivo

El contratista a fin garantizar la continuidad del servicio deberá efectuar todos los mantenimientos correctivos que sean necesarios para el cumplimiento de los ANS.

El mantenimiento correctivo será a todo costo, y se realizará en los lugares donde se encuentren ubicados los equipos según corresponda. Todas las tareas realizadas por el Contratista en el mantenimiento correctivo y cualquier otro gasto que implique mantener operativo los equipos será asumido por el contratista y se realizarán sin costo alguno para la Entidad.

⁷³ **Absolución a la consulta N°25, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

No se confirma.

Se precisa que todo desperfecto de fabricación o deterioro por el uso habitual de los componentes del servicio, forman parte de los mantenimientos preventivos y correctivos establecidos en el requerimiento; asimismo, con el fin de evitar posible manejo inadecuado de los equipos el contratista deberá remitir las recomendaciones de buen uso para el manejo adecuado de los equipos que formarán parte del servicio, durante el plazo de implementación del servicio.

⁷⁴ **Absolución a la consulta N°26, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.**

No se confirma.

Para el caso de los mantenimientos preventivos, actualmente se vienen realizando en su mayoría los días sábados por la mañana.

Para el caso de los mantenimientos correctivos, se ejecutarán dentro del horario del servicio, sin embargo, de considerarlo necesario el contratista podrá ejecutarlos fuera del horario establecido, previa coordinación con ONP

13. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se ejecutará en las oficinas de ONP a nivel nacional (indicadas en Anexo 1). La ONP no proporcionará al contratista ambientes para la operación del servicio en los Centros de Atención; sin embargo, debido a la naturaleza del servicio, se proporcionará al contratista el acceso al almacén de tránsito ubicado en la Sede Central de la ONP, para la ejecución de las funciones relacionadas con el servicio. En dicho almacén el contratista podrá tener un stock mínimo de equipos y suministros (papel y cartuchos de tóner), asimismo, para los centros de atención Lima y provincia, el contratista podría considerar contar con un stock mínimo de suministros (papel y cartuchos de tóner), para salvaguardar la continuidad operativa del servicio y cumplimiento de los ANS.

Cualquier traslado del personal del contratista hacia las oficinas de la ONP (indicadas en Anexo 1) que por condiciones del servicio sea requerido, será asumido por el Contratista sin costo adicional para la ONP.

14. PLAZOS DEL SERVICIO

Plazo de implementación: Será como máximo de noventa (90) días calendario a partir del día siguiente de la firma del contrato. Al día siguiente hábil de culminado el plazo de implementación se firmará el Acta de Inicio del Servicio.^{75/76/77/78}

Dentro de este plazo el contratista deberá proveer los suministros necesarios (tóner y papel) una vez que el equipo se encuentre instalado.

El Contratista deberá presentar el Plan de Trabajo de implementación del servicio en los primeros quince (15) días calendario de dicha etapa, el cual deberá contar como mínimo con la siguiente información: Listado de las impresoras que se utilizarán para brindar el servicio, cronograma de distribución de impresoras, responsables, otros indispensables para la provisión del servicio.^{79/80}

⁷⁵ **Absolución a la consulta N°102 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no se cuenta con un procedimiento establecido para la firma del acta de inicio del servicio, sin embargo culminada la etapa de implementación, de acuerdo a lo requerido en los términos de referencia, se coordinará con el contratista para la firma del referido documentos por ambas partes.

⁷⁶ **Absolución a la consulta N°104 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se confirma que si existe penalidad específica y se puede visualizar en el Ítem 7 del numeral "24. OTRAS PENALIDADES" de los términos de referencia.

Se precisa que la penalidad establecida en el Ítem 7 del cuadro de otras penalidades, obedece únicamente al incumplimiento del plazo de implementación respecto a la entrega, instalación y configuración de los equipos multifuncionales e impresoras, el mismo que tiene una duración de noventa (90) días calendario.

⁷⁷ **Absolución a la consulta N°110 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

La aceptación para la firma del acta de inicio del servicio se dará con la validación de la instalación de todas las impresoras solicitadas por la ONP para el servicio (a excepción de los equipos que la ONP comunique con 10 días de anticipación antes de iniciar el despliegue), que será validado a través de las actas de entrega (Anexo 10 de los términos de referencia) señaladas en el numeral 9.1.3.

⁷⁸ **Absolución a la consulta N°111 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que la firma de Acta de Inicio condiciona el inicio del servicio y se firma siempre y cuando haya cumplido con la implementación del servicio.

⁷⁹ **Absolución a la consulta N°103 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el plan de trabajo de implementación podría presentar algunas modificaciones por motivos ajenos al contratista, sin embargo, el plan de implementación se deberá ejecutar como máximo dentro de los noventa (90) días calendario que dura este plazo del servicio.

⁸⁰ **Absolución a la consulta N°105 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el plan de trabajo de implementación del servicio debe considerar como mínimo la siguiente información: Listado de las impresoras que se utilizarán para brindar el servicio, cronograma de distribución de impresoras, responsables, otros indispensables para la provisión del servicio.

La implementación culmina con la instalación de todas las impresoras solicitadas por la ONP para el servicio a excepción de los equipos que la ONP comunique oportunamente.

El acta de inicio del servicio deberá ser suscrita por el contratista, el supervisor del servicio y el ejecutivo/a del equipo de plataforma y redes de la OTI.

El plazo de ejecución del servicio: El servicio será ejecutado por el periodo de mil noventa y cinco (1095) días calendario, o hasta consumir el monto adjudicado, lo que ocurra primero; contabilizados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio.⁸¹

Plazo de transferencia: El Contratista deberá considerar un plazo no menor de treinta (30) ni mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario, antes del término del plazo de ejecución del servicio, para iniciar la transferencia que comprende el cambio de los equipos de manera gradual al subsiguiente contratista que se haya adjudicado la Buena Pro.^{82/83/84}

⁸¹ **Absolución a la consulta N°107 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se confirma que no existen restricciones para el cambio de equipos siempre y cuando se cumpla lo establecido en los términos de referencia.

⁸² **Absolución a la consulta N°106 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no existe transferencia de equipos al contratista subsiguiente, lo que señala los Términos de Referencia en el numeral 14. Plazos del servicio, es el Plazo de Transferencia, el cual consiste en determinar el plazo para iniciar la transferencia que comprende el cambio de los equipos de manera gradual al subsiguiente contratista que se haya adjudicado la Buena Pro. Ahora bien, este cambio gradual será autorizado por la ONP y comunicado previamente al Contratista.

⁸³ **Absolución a la consulta N°108 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no se solicita en los términos de referencia capacitación al nuevo contratista.

⁸⁴ **Absolución a la consulta N°109 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

En caso el Contratista requiera realizar reemplazos de equipos durante el plazo de transferencia, éste podrá realizarlo siempre y cuando esté enmarcado en alguna de las condiciones del término de referencia que obedezca a un reemplazo (atención de un incidente) y cumpliendo con las características requeridas por los equipos.

15. ENTREGABLES ^{85/86/87/88/89/90/91/92/93}

El contratista deberá cumplir con los siguientes entregables:

SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO A DEMANDA.								
Código	Entregable	Tipo	Forma de Entrega	Responsable del Servicio	Aprobación OTI	Frecuencia	Plazo de entrega	Plazo de revisión y/o aprobación
IM001	Entrega, instalación y configuración de los equipos multifuncionales e impresoras.	Equipamiento	Físico	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los noventa (90) días calendario durante el plazo implementación del servicio.	Al día siguiente hábil. Luego de culminado el plazo de implementación del servicio; a través del acta de Inicio del Servicio
IM002	Entrega de las características del servidor virtual a implementar por ONP.	Información	Correo Electrónico	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los diez (10) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de recibido el correo electrónico.

⁸⁵ **Absolución a la consulta N°112 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no se han establecido formatos o estándar específico para los documentos digitales. Sin embargo, la mesa de partes virtual de la ONP, establece ciertas condiciones que deberán ser consideradas por el contratista al momento de presentar sus entregables.

⁸⁶ **Absolución a la consulta N°113 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el contratista podrá proceder de acuerdo a lo establecido en la ley de contrataciones del estado y su reglamento vigente.

⁸⁷ **Absolución a la consulta N°114 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el procedimiento detallado para la entrega de documentos a través de la Mesa de Partes virtual y presencial, se encuentra descrito a detalle en el numeral 15. ENTREGABLES.

⁸⁸ **Absolución a la consulta N°115 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que el procedimiento detallado para la entrega de documentos a través de la Mesa de Partes virtual y presencial, se encuentra descrito a detalle en el numeral 15. ENTREGABLES. Asimismo, se precisa que no existe un protocolo de aprobación del informe mensual; sin perjuicio de lo indicado, el plazo de revisión y/o aprobación del informe mensual del servicio, es de siete (07) días calendario contabilizados a partir de la presentación del documento.

⁸⁹ **Absolución a la consulta N°116 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que no se está solicitando procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo en los instructivos de uso de los equipos; sin perjuicio de lo indicado, de creerlo necesario el contratista podrá incluirlos.

⁹⁰ **Absolución a la consulta N°117 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se confirma que el informe debe de incluir como mínimo, el temario y la lista de asistencia, con las firmas o correo electrónico en señal de conformidad de los técnicos participantes que laboran en la ONP.

⁹¹ **Absolución a la consulta N°118 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que la declaración jurada debe incluir el compromiso de recojo de los cartuchos vacíos de todas las oficinas de la entidad de forma periódica, y que dará el tratamiento adecuado a fin de contribuir contra el impacto ambiental negativo en concordancia con el literal h del artículo 2 de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y artículo 18 de la Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.

⁹² **Absolución a la consulta N°119 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que, en el numeral 24. Otras Penalidades se especifica la penalidad N°8 en la cual señala: Por incumplimiento de los entregables IM002 al IM011, señalados en el cuadro de Entregables. Por lo cual, de no cumplir con el entregable IM008 dentro del plazo establecido, éste será sujeto a la penalidad señalada.

⁹³ **Absolución a la consulta N°120 realizada por el postor MYL COMUNICACIONES S.R.L.**

Se precisa que, como parte de la documentación a presentar por el contratista en la fase de implementación para acreditar la adquisición de licencias a utilizar en el servicio, el tipo de licencias será acorde a lo que el Contratista considere necesario para la operación del servicio y deberá presentar la factura o documento de suscripción con el fabricante o registro en la página web del fabricante, donde se indique las cantidades, las cuales deberán estar a nombre del contratista.

IM003	Informe de capacitación al personal de soporte.	Informe	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los noventa (90) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de presentando el informe.
IM004	Instructivos de uso de los equipos provistos para el servicio.	Documento	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los treinta (30) días calendario de iniciado el plazo de ejecución del servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de presentando el documento.
IM005	Datos de las personas con las que se realizarán todas las coordinaciones administrativas y operativas del servicio.	Información	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	A los cinco (05) días calendario de iniciado el plazo de implementación del Servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de enviado el comunicado.
IM006	Declaración jurada haciendo referencia al proceso recojo de los suministros usados (Cartuchos de Tóner vacíos) y otros repuestos.	Documento	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los treinta (30) días calendario de iniciado el plazo de ejecución del servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de presentando el documento.
IM007	Informe mensual del servicio	Informe	Físico, Digital o correo electrónico de acuerdo con el numeral 9.3	Contratista	Supervisor del Servicio	Mensual	Hasta los diez (10) días calendario de culminado el periodo, el cual deberá ser remitido por Carta dirigido al Director de la OTI.	Hasta los siete (07) días calendario de presentando el documento.
IM008	Presentación de los Documentos: - Compromiso de Confidencialidad (Anexo 5). - Declaración Jurada de Cumplimiento de los Lineamientos de Seguridad de Información de la ONP (Anexo 6)	Documento	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por ocurrencia	Hasta los diez (10) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio y cada vez que el contratista ingrese o asigne un nuevo personal para las atenciones del Servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de presentando el documento.
IM009	Deberá presentar la documentación que acrediten la adquisición de las licencias a utilizar en el servicio.	Documento	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los noventa (90) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de presentando el informe.
IM010	Plan de Trabajo de implementación, instalación y configuración de los equipos multifuncionales e impresoras.	Documento	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los quince (15) días calendario durante el plazo implementación del servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de recibido el documento.
IM011	Documentación para el ingreso de proveedores a las instalaciones de la ONP (Anexo 8).	Documento	Físico o Digital	Contratista	Supervisor del Servicio	Por única vez	Hasta los treinta (30) días calendario durante el plazo implementación del servicio.	Hasta los siete (07) días calendario de recibido el documento.

Los documentos indicados en el cuadro de entregables (conforme corresponda por el tipo de entrega), deberá ser presentada por carta dirigida a la Oficina de Tecnologías de la Información por la Mesa de Partes (Presencial o virtual).

- En caso sea de manera presencial será en la Sede Central Av. Bolivia 109-Cercado de Lima.
- En caso sea de manera virtual será a través del del siguiente enlace: <https://facilita.gob.pe/t/2861> .

El horario de atención de la Mesa de Partes presencial es de lunes a viernes de 8:00 am. hasta las 5:00 pm. (en caso corresponda para la entrega virtual, la información presentada fuera del horario laboral será considerada como ingresada en la fecha del día siguiente hábil).

16. NORMATIVA DE LA ONP

El Contratista deberá cumplir los procedimientos y la normativa de la ONP a continuación listados:

- Políticas/Directivas de seguridad de la información
- Procedimientos técnicos de la Oficina de Tecnologías de la Información
- Compromiso de Confidencialidad (Anexo 5).
- Declaración jurada de Cumplimiento de los Lineamientos de Seguridad de Información de la ONP (Anexo 6.)

Los documentos antes señalados, serán proporcionados al Contratista en los primeros diez (10) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio.

17. REQUISITOS ADICIONALES PARA PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Presentar la estructura de costos del servicio, que se indica en el Anexo 9.

18. SUBCONTRATACIÓN

De acuerdo con la normativa vigente se puede subcontratar por un máximo del 40% del monto del contrato original, siempre y cuando no se trate de prestaciones esenciales del contrato vinculadas a los aspectos que determinaron la selección del contratista.

El contratista es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a la Entidad, y que las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a la Entidad.

19. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Precios unitarios por impresión.

20. CONFIDENCIALIDAD

El Contratista se compromete no difundir a terceros información de la ONP, a la que pueda tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

El contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio.

Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

En señal de conformidad de lo indicado el personal del contratista que labore para el servicio deberá llenar y firmar los siguientes documentos, “COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD” y “DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE LA ONP” adjuntos en los anexos 5 y 6 respectivamente. Los documentos se deberán entregar dentro de los primeros diez (10) días calendario del plazo de implementación y cada vez que el contratista ingrese o asigne un nuevo personal para las atenciones del Servicio.

La ONP podrá realizar inspecciones inopinadas para verificar el cumplimiento de las política y estándares que el contratista de manera obligatoria debe cumplir.

21. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de forma mensual, de acuerdo con la cantidad de impresiones y fotocopias realizados por la entidad en el periodo operativo, de acuerdo con el precio unitario ofertado.

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

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

- Conformidad del servicio emitida por el/la Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Comprobante de pago.

Cabe precisar el plazo de implementación no estará sujeto a pago.

22. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad se emite por el/la Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, previo informe, del/la Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes de la Oficina de Tecnologías de la Información; en un plazo máximo de siete (07) días calendario de prestado el servicio mensual, Asimismo, para la emisión de la conformidad por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, el Contratista deberá remitir previamente los entregables señalados en el cuadro de entregables, según corresponda.

23. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

De conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la ONP le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la fórmula establecida en el citado artículo.

24. OTRAS PENALIDADES^{94/95}

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento de la Ley Contrataciones del Estado. En ese sentido se consideran las siguientes penalidades, distinta a la mora:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo (*)	Procedimiento
01	Por cada vez que se produzca el incumplimiento de cualquiera de los siguientes acuerdos de nivel de servicio ANS-IMP-2021-01, ANS-IMP-2021-02, ANS-IMP-2021-03, ANS-IMP-2021-04, ANS-IMP-2021-05, ANS-IMP-2021-06, ANS-IMP-2021-09 y ANS-IMP-2021-10, de manera individual.	1/4 UIT por cada ocurrencia.	La penalidad se aplicará al incumplimiento de los ANS establecidos en la tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio, el mismo que se validará a través de los tickets generados en la herramienta de Gestión de Servicio de la ONP (ARANDA u otra que se defina), contabilizados desde la asignación del ticket al contratista, hasta la solución del ticket. ⁹⁶
02	Por cada vez que se produzca el incumplimiento de cualquiera de los siguientes acuerdos de nivel de servicio ANS-IMP-2021-07 y ANS-IMP-2021-08, de manera individual.	1/8 UIT por cada ocurrencia.	
03	Por utilizar y/o difundir a terceros, sin autorización, la información relativa al servicio.	2 UIT	

⁹⁴ Absolución a la observación N°31, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC

No se acoge la observación.

Se precisa que la presente penalidad se establece "Por cada ocurrencia del Ingreso/Retiro de equipamiento tecnológico del Contratista, sin autorización de la ONP", es decir, como bien señala el procedimiento en el numeral 5, incurriría cuando no cumpla con las políticas de traslado de bienes de ONP, indicados en los presentes términos de referencia. Siendo que las políticas están claramente establecidas en el numeral 9.1.3 donde señala:

"De acuerdo con las políticas de traslado de bienes de ONP, el Contratista deberá gestionar con el Supervisor del servicio por parte de la Oficina de Tecnología de la Información – ONP, las órdenes de traslado necesarias para el traslado de los equipos que componen el servicio, la cuales deberán estar firmadas por parte del personal de la Oficina de Tecnologías de Información, así como del personal de Unidad Funcional de Abastecimiento."

⁹⁵ Absolución a la consulta N°46, realizada por el postor C & S COMPUTERS AND SUPPLIES S.A.C.

Se precisa que las incidencias no imputables al contratista no serán causal de penalidad, siempre que se evidencie que la incidencia no corresponde a un fallo provocado por el servicio.

⁹⁶ Absolución a la observación N°30 realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC

Se acoge parcialmente la observación.

Se precisa que los niveles de servicio ANS-IMP-2021-07 y ANS-IMP-2021-08 hacen referencia al requerimiento de papel y al requerimiento de tóner, respectivamente, ambas en la sede central (Centro Cívico), es decir, dentro de la misma ubicación donde la ONP proveerá el almacén de tránsito donde podrá tener stock de ambos suministros; los tiempos establecidos son de 3 horas para el ANS-IMP-2021-07 y de 2 horas el ANS-IMP-2021-08. Asimismo, la penalidad establecida guarda razonabilidad y proporcionalidad conforme lo establecido en el artículo 163 del reglamento de la ley de contrataciones del estado.

Respecto al procedimiento de verificación, el ítem 2 del numeral 24. OTRAS PENALIDADES, establece como procedimiento la aplicación al incumplimiento de los ANS indicados en la tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio; asimismo, en el numeral 10. Acuerdos de Nivel de Servicio, el concepto y consideración para su verificación es la Medición por cada ticket no solucionado dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente en el 9.1.6 REPORTE DE ATENCIÓN DE SERVICIO TÉCNICO, se establece que el tiempo máximo de solución de incidente o requerimiento, se mide por el tiempo transcurrido desde la asignación del ticket en la herramienta de Gestión de Servicio de la ONP (ARANDA u otra que se defina), al contratista, hasta la solución definitiva del incidente o requerimiento.

Como consecuencia de la presente observación, se actualiza el procedimiento de verificación del numeral 2 del cuadro de otras penalidades.

04	Por utilizar sin autorización, información documental o informática de propiedad de la ONP, en beneficio propio o de terceros realizada por el Contratista o por personal bajo sus órdenes en el cumplimiento del servicio.	2 UIT	De la inspección inopinada donde se evidencie con una prueba electrónica o física el incumplimiento de dichas penalidades.
05	Por cada ocurrencia del Ingreso/Retiro de equipamiento tecnológico del Contratista, sin autorización de la ONP.	1 UIT	Al no cumplir con las políticas de traslado de bienes de ONP, indicados en los presentes términos de referencia.
06 ⁹⁷	Por incumplimiento de directivas, planes, programas, instructivos, manuales, guías y/o procedimientos establecidos y que se generen durante el desarrollo del servicio.	1/8 UIT por cada ocurrencia	De la inspección inopinada donde se evidencie que se incumple con alguno de los documentos indicados en la columna "supuestos de aplicación de penalidad", la misma que podrá ser verificada a través de capturas de pantalla, fotos, correos del contratista, comparación de documentos presentados por el contratista versus los documentos normativos de la ONP.
07 ⁹⁸	Por incumplimiento de la entrega, instalación y configuración de los equipos multifuncionales e impresoras dentro del plazo de implementación.	1/8 UIT por cada equipo por día	Cuando la Oficina de Tecnología de la Información - ONP, evidencie con los documentos indicados en el ANEXO 10, ACTAS DE ENTREGA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS DE USO ONP, por impresora, supere las fechas establecidas en el plazo de implementación.
08	Por incumplimiento de los entregables IM002 al IM011, señalados en el cuadro de Entregables.	1/4 UIT	La Oficina de Tecnologías de la Información verificará que el entregable sea proporcionado por el contratista dentro de los plazos establecidos. ⁹⁹
09	Por no retirar los equipos una vez concluido el periodo del servicio contratado, será responsabilidad del Contratista realizar la desinstalación y retiro de los equipos en un plazo de treinta (30) días calendario.	1 UIT	La Oficina de Tecnologías de la Información verificará que los equipos provistos por el contratista para la provisión del servicio sea retirado dentro del plazo establecido. ¹⁰⁰

(*) La UIT que se encuentre vigente al momento de aplicar.

El procedimiento para la aplicación de las otras penalidades es conforme a la siguiente:¹⁰¹

⁹⁷ **Absolución a la observación N°41, realizada por el postor JL BUSINESS AND SERVICE S.A.C.**

Se acoge parcialmente la observación.

Se precisa que la aplicación de penalidad corresponde al incumplimiento del contratista, de la normativa vigente establecida por la ONP, la misma que se detalla en el numeral 16. NORMATIVA DE LA ONP y será proporcionada al Contratista en los primeros diez (10) días calendario de iniciado el plazo de implementación del servicio; asimismo, se precisas que toda condición pasible de penalidad es comunicada al contratista para que emita sus descargos en el plazo correspondiente.

Como consecuencia de la presente observación, se actualiza el procedimiento de verificación y la forma de cálculo del numeral 6 del cuadro de otras penalidades.

⁹⁸ **Absolución a la observación N°32, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

Se acoge parcialmente la observación.

Se precisa que la penalidad establecida en el Ítem 7 del cuadro de otras penalidades, obedece únicamente al incumplimiento del plazo de implementación respecto a la entrega, instalación y configuración de los equipos multifuncionales e impresoras, el mismo que tiene una duración de noventa (90) días calendario.

Como consecuencia de la presente observación, se actualiza el supuesto de aplicación de penalidad y el procedimiento de verificación del numeral 7 del cuadro de otras penalidades.

⁹⁹ **Absolución a la observación N°42, realizada por el postor JL BUSINESS AND SERVICE S.A.C.**

Se acoge parcialmente la observación.

Se precisa que los entregables IM002 al IM011, son imprescindibles para la implementación del servicio, así como, para el acceso del personal a las instalaciones de la ONP, respectivamente, por lo que es de cumplimiento obligatorio en los plazos establecidos para la correcta provisión del servicio, lo que permitirá cumplir con la finalidad pública de la entidad.

Como consecuencia de la presente observación, se actualiza el procedimiento de verificación del numeral 8 del cuadro de otras penalidades.

¹⁰⁰ **Absolución a la observación N°43, realizada por el postor JL BUSINESS AND SERVICE S.A.C.**

Se acoge parcialmente la observación.

Se precisa que esta penalidad es aplicable solo en el caso de no retiro de todos sus equipos de las instalaciones de la ONP en el plazo establecido al finalizar el servicio, por lo que resulta razonable y es proporcional a la finalidad pública del servicio.

Como consecuencia de la presente observación, se actualiza el procedimiento de verificación del numeral 9 del cuadro de otras penalidades.

¹⁰¹ **Absolución a las observaciones N°40 realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC**

Se acoge parcialmente la observación.

- Cuando el área usuaria determine la aplicación de penalidad, emite el documento comunicando el hecho al Contratista, para que éste presente su descargo.
- El Contratista tendrá hasta cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente de recibida la comunicación, para efectuar su descargo respectivo al área usuaria correspondiente. Según la complejidad del caso reportado, este periodo podrá extenderse a solicitud del Contratista y evaluación de la ONP. Entiéndase por descargo, al documento presentado por el Contratista donde sustente con documentos probatorios que los motivos o causas del hecho que se pretenden penalizar no son atribuibles al mismo y/o escapa a su responsabilidad contractual, o de corresponder, los motivos o causas por los que incurrió en el hecho pasible de penalidad.
- Recibido el descargo o no habiendo recibido respuesta alguna dentro del plazo concedido, el área usuaria procede a la evaluación respectiva y determina la confirmación o no de la penalidad. El resultado es comunicado por la Oficina de Administración al Contratista.

25. VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el artículo 173 de la Ley de contrataciones del estado. En tal sentido, el contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados en el presente servicio, por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

26. SEGUROS:

El contratista deberá contar con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) vigente por el tiempo que dure el servicio. para sus trabajadores que participaran de la ejecución del servicio.

27. POLÍTICA ANTISOBORNO ONP

Hacemos de conocimiento que la ONP, mediante Resolución Jefatural N° 016-2022-ONP/JF, aprobó la Política Antisoborno y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno, la cual está disponible en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf>

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

Se precisa que los niveles de servicio ANS-IMP-2021-07 y ANS-IMP-2021-08 hacen referencia al requerimiento de papel y al requerimiento de tóner, respectivamente, ambas en la sede central (Centro Cívico), es decir, dentro de la misma ubicación donde la ONP proveerá el almacén de tránsito donde podrá tener stock de ambos suministros; los tiempos establecidos son de 3 horas para el ANS-IMP-2021-07 y de 2 horas el ANS-IMP-2021-08. Asimismo, la penalidad establecida guarda razonabilidad y proporcionalidad conforme lo establecido en el artículo 163 del reglamento de la ley de contrataciones del estado.

Respecto al procedimiento de verificación, el Ítem 2 del numeral 24. OTRAS PENALIDADES, establece como procedimiento la aplicación al incumplimiento de los ANS indicados en la tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio; asimismo, en el numeral 10. Acuerdos de Nivel de Servicio, el concepto y consideración para su verificación es la Medición por cada ticket no solucionado dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente en el 9.1.6 REPORTE DE ATENCIÓN DE SERVICIO TÉCNICO, se establece que el tiempo máximo de solución de incidente o requerimiento, se mide por el tiempo transcurrido desde la asignación del ticket en la herramienta de Gestión de Servicio de la ONP (ARANDA u otra que se defina), al contratista, hasta la solución definitiva del incidente o requerimiento.

Como consecuencia de la presente observación, se agrega en el numeral 24, el procedimiento para la aplicación de las otras penalidades

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD ¹⁰²
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 4,000,000 (cuatro millones con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Outsourcing en Soporte de Impresión y Fotocopiado; y/o ✓ Servicios de alquiler de equipos multifuncionales, consumibles y soporte técnico; y/o ✓ Servicios de impresión y/o fotocopiado; y/o ✓ Servicios de impresión, copiado y escaneado, y/o ✓ Outsourcing de Impresión y Fotocopiado; y/o ✓ Alquiler de equipos multifuncionales e impresoras; y/o ✓ Arrendamiento de equipos para el servicio de impresión y fotocopiado <p>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 pago¹⁰³, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>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 N° referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>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 ocho (8) 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.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del</p>

¹⁰² **Absolución a la observación N°74, realizada por el postor INFO TECH GROUP S.A.C.**

No se acoge la observación.

Se precisa que el objetivo del presente requerimiento es la contratación de SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO A DEMANDA, relacionado a la necesidad de las áreas usuarias de la ONP en cuanto a la demanda de impresiones y fotocopios de acuerdo con sus actividades operativas; garantizando la continuidad operativa de los equipos de impresión y fotocopiado, así como, el abastecimiento oportuno de los suministros; en ese contexto la compra de bienes individuales no corresponde al objetivo de la contratación toda vez que se requiere un servicio de operación y asistencia permanente por los 1095 días solicitados.

¹⁰³ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... 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 fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

	<p>20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N°</p> <p>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 servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i> • <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i>
--	---

Importante

- ***Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.***
- ***El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.***
- ***Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.***

ANEXO 1: OFICINAS DE LA ONP

Las direcciones son referenciales las cuales pueden cambiar a requerimiento de la entidad

ITEM	REGIÓN	CENTRO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN
1	LIMA	SEDE CENTRAL	Jr. Bolivia N° 109 - Cercado de Lima
2		CERCADO DE LIMA	Av. Petit Thouars N° 907 Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima
3			Jr. Emilio Fernández N° 316 Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima
4		MIRAFLORES	Av. Ricardo Palma N° 288 – Miraflores
5		INDEPENDENCIA	Centro Comercial Plaza Norte – Independencia
6		SJM	Av. Guillermo Billinghurst N° 1043 - San Juan de Miraflores
7		SJL	Av. Los Postes Oeste N° 189 - San Juan de Lurigancho
8		PARAMONGA (HUACHO)	Av. Miguel Grau S/N Paramonga - Barranca - Lima - (Municipalidad distrital de Paramonga)
9		CAÑETE	Calle Comercio S/N, ex ENAPU, Cerro Azul, Cañete, Lima (Municipalidad Distrital de Cerro Azul)
10		MAC LIMA ESTE	CC Mall Aventura Santa Anita – Nivel 2, Av. Carretera Central N° 111, Santa Anita, Lima, Lima
11		MAC LIMA NORTE	Centro Comercial Mallplaza Comas – Sótano 1, Av. Los Ángeles N° 602, Sótano 1 Urb. El Álamo, Comas, Lima, Lima
12		MAC VENTANILLA	Municipalidad de Ventanilla, Av. La Playa s/n, ACalle 6 N° 133 Urb. Ex Zona Comercial, Ventanilla, Callao
13		MAC CALLAO	Centro Comercial Mall Plaza Bellavista – Sótano, Av. Oscar Benavides N° 3866, Urb. El Águila, Bellavista, Callao
14		ORCINEA	Orcinea - Jr. Callao 329 - Cercado de Lima
15	NORTE	PIURA (Sede Regional)	Cl. Libertad N° 619 – Piura
16		SULLANA	Plaza de Armas S/N Centro de Convenciones Sullana, Sullana, Sullana, Piura. (Municipalidad Distrital de Sullana)
17		TUMBES	Av. Tumbes N.º 408 Paseo Libertadores - Tumbes - Tumbes – Tumbes (Dirección Regional de Educación)
18		MAC PIURA	Centro Comercial Real Plaza – Nivel 1, Av. Sánchez Cerro N° 234, Piura, Piura, Piura
19	NORESTE	LA LIBERTAD (Sede Regional)	Jr. Independencia N° 842 – Trujillo
20		CHIMBOTE (ANCASH)	Av. José Gálvez 235 - Áncash - Santa - Chimbote (Derrama Magisterial)
21	NORORIENTE	LAMBAYEQUE (Sede Regional)	Av. Sesquicentenario N° 200 (ex Av. Sta. Victoria), Chiclayo - Chiclayo – Lambayeque
22		JAÉN	Calle María Parado de Bellido S/N Cdra. 3 - Jaén- Jaén - Cajamarca
23		POMALCA	Calle Chiclayo Sector 13 Mz E Lt 31 - Pomalca, Chiclayo, Lambayeque (Municipalidad Distrital de Pomalca)
24		AMAZONAS	Jr. Chíncha Alta N° 291 con la esquina Av. Salamanca, Chachapoyas, Chachapoyas, Amazonas.
25		MOYOBAMBA (SAN MARTÍN)	Jr. Varacillo N° 237 - San Martín - Moyobamba - Moyobamba (Dirección Regional de Educación San Martín)
26		LORETO	Pasaje Atlántida N° 805 - Loreto - Maynas – Iquitos
27		TARAPOTO	Jr. San Pablo de la Cruz N° 140 - Tarapoto - San Martín - San Martín
28	CENTRO	JUNÍN (Sede Regional)	Av. Mártires del Periodismo N° 627 (Ex Av. Calmell del Solar) San Carlos – Huancayo
29		PASCO	Av. Los Próceres N° 403 Mz. H Lt. 2, Urb. San Juan en el distrito de Yanacancha, Pasco – Pasco
30		HUANCAVELICA	Malecón Virgen de la Candelaria Lote 06 Mz. B2, Barrio San Cristobal – Huancavelica
31	SURESTE	ICA (Sede Regional)	Av. Conde de Nieva N° 1058 Urb. Luren – Ica
32		AYACUCHO	Jr. Callao 4ta cuadra, 2do pasaje N° 107 - Huamanga - Ayacucho
33		APURÍMAC	Jr. Huancavelica N° 901 - esquina con Av. Victoria N° 200, Abancay - Abancay – Apurímac
34	SUR	AREQUIPA (Sede Regional)	Cl. Rivero N° 611 – Arequipa
35		PUNO	Jr. Moquegua 677 - Puno - Puno - Puno
36		CUSCO	Urb. Barrio Cervceros N° 13 - Cusco - Cusco - Wanchaq
37		MADRE DE DIOS	Jr. 28 de Julio y Av Dos de Mayo Mz-1-X Lote 7-C, Tambopata, Tambopata, Madre de Dios
38		TACNA	José Jiménez Borja S/N - Tacna - Tacna - Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa (Dirección Regional de Salud Tacna)
39		MOQUEGUA	Av. Circunvalación 1B Sub lote 1-A Fundo Gramadal, Mariscal Nieto, Moquegua (CC Plaza Center Moquegua (costado de Plaza Vea)
40		MAC AREQUIPA	Centro Comercial Mall Aventura Porongoché – Nivel 2, Av. Porongoché N° 500, Paucarpata, Arequipa, Arequipa

En el campo sedes del “ANEXO 3: Distribución de los Equipos Multifuncionales e Impresoras”, los ítem que indican CA (Centros de Atención) y Yuyay, corresponden a una misma dirección.

ANEXO 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS^{104/105/106/107/108/109/110/111/112/113}

Impresora Láser B&N en A4 - Modelo TIPO A (*)	
Especificaciones Técnicas mínimas	
Tipo	Impresora Láser y/o Led B&N - De escritorio
Velocidad de impresión en A4	40 ppm
Resolución de impresión	1200 x 1200 ppp
Procesador	1 GHz
Memoria/almacenamiento	512 MB

104 Absolución a la consulta N°8, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.

No se confirma.

Se precisa que las condiciones solicitadas para las impresoras de los modelos de tipo D y E es de un disco duro por lo que no corresponde considerar una memoria SD.

105 Absolución a la consulta N°9, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.

Se confirma.

Se precisa que dentro de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL EQUIPOS TIPO B, en el campo Tipo, se indica "Impresora o Multifuncional Láser y/o Led a color - De escritorio o de piso", dejando la opción de que el postor pueda considerar una impresora o un equipo multifuncional.

106 Absolución a la observación N°11, realizada por el postor REPRODATA S.A.C.

No se acoge la observación.

Se precisa que el volumen de impresión recomendado para cada tipo de equipo ha sido definido por la necesidad de las áreas usuarias.

107 Absolución a la observación N°12, realizada por el postor REPRODATA S.A.C.

No se acoge la observación.

Se precisa que el volumen de impresión recomendado para cada tipo de equipo ha sido definido por la necesidad de las áreas usuarias.

108 Absolución a la consulta N°27, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.

Para la impresora del TIPO A, se solicita como mínimo Panel de control LCD de 4 líneas o de 3.5 pulgadas.

En ese sentido se confirma que el postor puede presentar tamaños superiores a las prestaciones solicitadas.

109 Absolución a la consulta N°28, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.

No se confirma.

Se precisa que la Entidad requiere que la bandeja de entrada de papel de los equipos tipo B soporte los siguientes tamaños: A3, A4, A5, A6, B4, B5, tarjetas y Sobres por ser necesidad de las áreas usuarias.

110 Absolución a la consulta N°36, realizada por el postor ALLNET SOLUTIONS SAC

Se confirma que la velocidad de escaneo indicada para los equipos Tipo D, en formato carta en una cara es de 30 imp y en doble cara es de 45 imp; asimismo, esta misma condición aplica para los formatos Oficio, Legal, A4, A5.

111 Absolución a la consulta N°47, realizada por el postor C & S COMPUTERS AND SUPPLIES S.A.C.

No se confirma.

Se precisa que la velocidad de impresión de los tipos A, B, D, E, F y G está asociada al formato A4.

Como consecuencia de la presente consulta, se actualiza detalladamente la información de los Tipos D, E, F y G. de la siguiente manera: Velocidad de impresión en A4.

112 Absolución a las observaciones N°75, 76, 78 y 79 realizadas por el postor INFO TECH GROUP S.A.C.

No se acoge la observación.

Se precisa que al considerar especificaciones mínimas no se solicita exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación, las cuales no impiden que puedan competir con equipos que tengan las características indicadas por su empresa y a fin de asegurar la vigencia tecnológica del equipamiento, se ha definido una combinación de los siguientes parámetros:

Año de lanzamiento: 2019

Año de fabricación: 2023

113 Absolución a la observación N°77, realizada por el postor INFO TECH GROUP S.A.C.

No se acoge la observación.

Se precisa que de creerlo necesario los postores podrían considerar un mismo equipo para cubrir el requerimiento de los equipos Tipo D y Tipo E, siempre que se cumpla con las especificaciones técnicas mínimas de los equipos multifuncionales e impresoras.

Asimismo, se deja claro que al considerar especificaciones mínimas no se solicita exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación, las cuales no impiden que puedan competir con equipos que tengan las características indicadas por su empresa y a fin de asegurar la vigencia tecnológica del equipamiento, se ha definido una combinación de los siguientes parámetros:

Año de lanzamiento: 2019

Año de fabricación: 2023

Volumen recomendado mensual	7,000 impresiones
Manejo de papel	1 bandeja de 500 hojas y bandeja de alimentación manual de 100 hojas, que hacen un total de 600 hojas, impresión automática a doble cara
Tamaños	A4, A5
Panel de control	LCD de 4 líneas o de 3.5 pulgadas
Interface y conectividad	1 puerto USB Tipo A, 1 puerto de red Gigabit Ethernet 10/100/1000
Sistemas operativos soportados	Windows 10 (64 bits), Windows Server 2016 (64 bits), Windows Server 2019 (64 bits)
Características de Impresión	Emulación de PCL5, PCL6 y PS3, impresión directa a PDF.
Certificaciones Equipo	Certificación ENERGY STAR o Certificación EPEAT
Año de Lanzamiento	2019
Año de Fabricación	2023
* 46 de estas impresoras deberán ser instaladas por el contratista en los tótems multimedia de autoatención señalados en el anexo 7.	

Impresora Láser y/o Led Color de formato ancho - Modelo TIPO B	
Especificaciones Técnicas mínimas	
Tipo	Impresora o Multifuncional Láser y/o Led a color - De escritorio o de piso
Velocidad de impresión en A4	35 ppm
Resolución de impresión	1200 x 1200 dpi
Procesador	1 GHz
Memoria/almacenamiento	2 GB
Volumen recomendado mensual	7,000 impresiones
Panel de Control	Panel de Operación Inteligente LCD táctil a color de 4.3 pulgadas
Manejo de papel	Una bandeja multipropósito bypass de 100 hojas, 2 bandejas, Capacidad Almacenamiento entrada de papel: 800 Hojas mínimo, impresión automática a doble cara
Tamaños	Bandejas de entrada: A3, A4, A5, A6, B4, B5, tarjetas, Sobres
Interface y conectividad	1 puerto USB Tipo A, 1 puerto de red Gigabit Ethernet 10/100/1000
Sistemas operativos soportados	Windows 10 (64 bits), Windows Server 2016 (64 bits), Windows Server 2019 (64 bits)
Características de Impresión	Emulación de PCL5, PCL6 y PS3, impresión directa a PDF.
Certificaciones Equipo	Certificación ENERGY STAR o Certificación EPEAT
Año de Lanzamiento	2019
Año de Fabricación	2023

Impresora matricial de carro ancho - Modelo TIPO C	
Especificaciones Técnicas mínimas	
Método de impresión	Matriz de puntos, de impacto, en serie, 9 agujas
Velocidad de impresión	680 cps (12 cpp)
Dirección de impresión	Bidireccional para texto y gráficos
Interface	Paralelo bidireccional (soporta el modo IEEE 1284 Nibble), USB 1.1, ranura tipo-B para tarjetas de interfaz opcionales
Características de impresión	Buffer de entrada de 128Kb, conjunto de caracteres hasta 13 tablas de caracteres, ancho de columnas de 136 (10cpp) a 272 (20cpp)
Vías de alimentación papel	Inserción manual; entrada frontal o posterior, salida superior, alimentador de papel con cuchilla; entrada posterior, salida superior, Tractor Entrada frontal, posterior o inferior, salida superior, tractor de arrastre/empuje; entrada frontal o posterior, salida superior
Fiabilidad	Volumen total de impresión hasta 52 millones de líneas (excepto cabezal de impresión)
Manejos de papel	Formularios multihojas continuo, original más 5 copias autocopiativas, 1 + 6 copias con tractor de arrastre, grueso máximo 0,045 cm (0,018")
Año de Fabricación	2023

Multifuncional Láser y/o Led B&N (Impresora, copiadora, escáner) - Modelo TIPO D	
Especificaciones Técnicas mínimas	
Tipo	Multifuncional Láser y/o Led B&N - De escritorio
Velocidad de impresión en A4	30 ppm
Resolución de impresión	600 x 600 dpi
Velocidad de Escaneo (Una cara/doble cara)	30 ipm/45 ipm
Procesador	1 GHz
Memoria/almacenamiento	2 GB
Disco Duro	16 GB SSD o HDD
Volumen recomendado mensual	5,000 impresiones
Panel de Control	Panel de Operación Inteligente LCD táctil a color de al menos 5 pulgadas
Tamaños	Carta, Oficio, Legal, A4, A5
Manejo de papel	Una bandeja multipropósito bypass de 100 hojas, 1 bandeja de entrada de 500 hojas que hacen un total de 600 hojas, impresión automática a doble cara
Interface y conectividad	1 puerto USB Tipo A, 1 puerto de red Gigabit Ethernet 10/100/1000
Sistemas operativos soportados	Windows 10 (64 bits), Windows Server 2016 (64 bits), Windows Server 2019 (64 bits)
Características de Impresión	Emulación de PCL5, PCL6 y PS3, impresión directa a PDF.
Certificaciones Equipo	Certificación ENERGY STAR o Certificación EPEAT
Año de Lanzamiento	2019
Año de Fabricación	2023

Multifuncional Láser y/o Led B&N (Impresora, copiadora, escáner) - Modelo TIPO E	
Especificaciones Técnicas mínimas	
Tipo	Multifuncional Láser y/o Led B&N - De escritorio
Velocidad de impresión en A4	37 ppm
Resolución de impresión	1200 x 1200 dpi
Procesador	1 GHz
Memoria	2 GB
Disco Duro	16 GB SSD o HDD
Volumen recomendado mensual	7,000 impresiones
Panel de Control	Panel de Operación Inteligente LCD táctil a color de al menos 5 pulgadas
Tamaños	Carta, Oficio, Legal, A4, A5
Manejo de papel	Una bandeja multipropósito bypass de 100 hojas, 1 bandeja de entrada de 500 hojas que hacen un total de 600 hojas, impresión automática a doble cara
Interface y conectividad	1 puerto USB Tipo A, 1 puerto de red Gigabit Ethernet 10/100/1000
Sistemas operativos soportados	Windows 10 (64 bits), Windows Server 2016 (64 bits), Windows Server 2019 (64 bits)
Características de Impresión	Emulación de PCL5, PCL6 y PS3, impresión directa a PDF.
Certificaciones Equipo	Certificación ENERGY STAR o Certificación EPEAT
Año de Lanzamiento	2019
Año de Fabricación	2023

Multifuncional Láser B&N (Impresora, copiadora y escáner) - Modelo TIPO F	
Especificaciones Técnicas mínimas	
Tipo	Multifuncional Láser - Con soporte rodante
Velocidad de impresión en A4	45 ppm
Resolución de impresión	1200 x 1200 dpi
Procesador	1.20 GHZ
Memoria	2 GB
Disco Duro	128 GB SSD o HDD
Volumen recomendado mensual	25,000 impresiones
Panel de Control	Panel de Operación Inteligente LCD táctil a color de al menos 5 pulgadas
Tamaños	Carta, Oficio, Legal, A4, A5
Manejo de papel	Una bandeja multipropósito bypass de 100 hojas, 2 bandejas de entrada de 500 hojas que hacen un total de 1100 hojas, impresión automática a doble cara
Interface y conectividad	1 puerto USB Tipo A, 1 puerto de red Gigabit Ethernet 10/100/1000
Sistemas operativos soportados	Windows 10 (64 bits), Windows Server 2016 (64 bits), Windows Server 2019 (64 bits)
Características de Impresión	Emulación de PCL5, PCL6 y PS3, impresión directa a PDF.
Certificaciones Equipo	Certificación ENERGY STAR o Certificación EPEAT
Año de Lanzamiento	2019
Año de Fabricación	2023

Multifuncional Láser B&N en A3 (Impresora, copiadora, escáner) - Modelo TIPO G**Especificaciones Técnicas mínimas**

Tipo	Multifuncional Láser - Con soporte rodante
Velocidad de impresión en A4	40 ppm
Resolución de impresión	1200 x 1200 dpi
Procesador	1.2 GHz
Memoria	2 GB
Disco Duro	128 GB
Volumen recomendado mensual	50,000 impresiones
Panel de Control	Panel de Operación Inteligente LCD táctil a color de al menos 8 pulgadas
Manejo de papel	Bandeja multiuso de 100 hojas, bandejas de entrada que hagan un total de máximo 2000 hojas, impresión automática a doble cara.
Tamaños	A3, A4
Interface y conectividad	1 puerto USB Tipo A, 1 puerto de red Gigabit Ethernet 10/100/1000
Sistemas operativos soportados	Windows 10 (64 bits), Windows Server 2016 (64 bits), Windows Server 2019 (64 bits)
Características de Impresión	Emulación de PCL5, PCL6 y PS3, impresión directa a PDF.
Certificación Equipo	Certificación ENERGY STAR o Certificación EPEAT
Año de Lanzamiento	2019
Año de Fabricación	2023

ANEXO 3: DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS

DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS									
ITEM	SEDES	MODELO	MODELO	MODELO	MODELO	MODELO	MODELO	MODELO	TOTAL (Unidades)
		Tipo A	Tipo B	Tipo C	Tipo D	Tipo E	Tipo F	Tipo G	
		Impresora B&N, A4	Impresora Color, A3	Impresora Matricial	Multifuncional B&N, A4	Multifuncional B&N, A4	Multifuncional B&N, A4	Multifuncional B&N, A3	
1	Oficina Central	1	4	3		32	4	34	78
2	CA Lima Centro				13				13
3	YUYAQ - Lima Centro				1				1
4	MAC Lima Este				1				1
5	CA Independencia				13				13
6	YUYAQ - Independencia				1				1
7	CA Miraflores				8				8
8	YUYAQ - Miraflores				1				1
9	MAC Lima Norte				1				1
10	CA SJL				8				8
11	YUYAQ – SJL				1				1
12	CA SJM				9				9
13	YUYAQ – SJM				1				1
14	MAC Ventanilla				1				1
15	MAC Callao				3				3
16	CA Amazonas				1				1
17	CA Apurímac				1				1
18	CA Arequipa				10				10
19	YUYAQ - Arequipa				1				1
20	MAC Arequipa				1				1
21	CA Ayacucho				1				1
22	PA Cañete				1				1
23	PA Chimbote				1				1
24	CA Cusco				2				2
25	CA Madre De Dios				1				1
26	CA Huancavelica				1				1
27	CA Ica				6				6
28	YUYAQ - Ica				1				1
29	CA Junin				6				6
30	YUYAQ - Junin				1				1
31	CA Lambayeque				10				10
32	YUYAQ - Lambayeque				1				1
33	CA La Libertad				5				5
34	YUYAQ - La Libertad				1				1
35	CA Loreto				2				2
36	MAC Moquegua				1				1
37	PA Moyobamba				1				1
38	ORCINEA					2	1		3
39	PA Paramonga				1				1
40	CA Pasco				2				1
41	CA Piura				7				7
42	YUYAQ - Piura				1				1
43	MAC Piura				1				1
44	PA Pomalca				1				1
45	CA Puno				1				1
46	PA Sullana				1				1
47	PA Tacna				1				1
48	CA Tarapoto				1				1
49	PA Tumbes				1				1
50	Tótem	46							46
TOTAL EQUIPOS		47	4	3	136	34	5	34	263

CA = Centro de Atención

PA = Punto de Atención

Yuyaq = Casa del Pensionista

MAC = Centro de Mejor Atención al Ciudadano

ANEXO 4: CANTIDADES REFERENCIALES DE IMPRESIONES DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/)	TOTAL (S/)
Impresión/Fotocopiado a una cara (Simple) en A4 o A3	Impresión/ copia por una cara	27,054,274		
Impresión a Doble cara (Dúplex) en A4	Impresión/ copia por una cara	18,036,182		
Impresión en formato A5	Impresión	8,087,580		
MONTO TOTAL S/ : Son soles				

ANEXO 5: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento deberá ser llenado por el personal del contratista que participe en la prestación del servicio solicitado; considerando que ante la incorporación o sustitución de personal se deberá presentar el documento.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, _____, identificado con DNI N° _____, trabajador de la Institución _____ Con R.U.C. _____, encargado de efectuar labores de _____, en el marco del contrato de servicio N° _____, me comprometo a no difundir a terceros información de la ONP, a la que pueda tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

Asimismo, me comprometo a no revelar información oral, escrita, secretos industriales relacionados con los productos, servicios, políticas o prácticas de negocio, políticas de la seguridad de la información de la ONP u otros. En caso de que incumpliera con cuales quiera de las obligaciones estipuladas en esta cláusula, la Oficina de Normalización Provisional estará en potestad de iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcirse del perjuicio. Esta obligación se hace extensiva inclusive hasta los dos años después del retiro del trabajador de la empresa contratada.

Lima, ____ de _____ del 20____.

FIRMA (igual a DNI)
Nombre completo
DNI:

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.

ANEXO 6: DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE LA ONP

Este documento deberá ser llenado por el personal del contratista que participe en la prestación del servicio solicitado; considerando que ante la incorporación o sustitución de personal se deberá presentar el documento.

DECLARACION JURADA

Yo, _____, identificado con DNI N° _____, que a la fecha desempeño el cargo de _____, en el marco de las bases del concurso público N° _____ cuya buena pro fue otorgada a la empresa _____, DECLARO lo siguiente:

Primero:

- Haber comprendido la Directiva “Lineamientos de Seguridad de la información” (DIR-02/01)

Segundo:

- Cumplir con las cláusulas que apliquen de la Directiva indicada en el primer punto.

Tercero:

- En caso incumpliera alguna de las cláusulas de la Directiva de la indicada en el primer punto, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso apliquen.

Lima, ____ de _____ del 20__.

FIRMA (igual a DNI)

Nombre completo

DNI:

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.

ANEXO 7: TÓTEM MULTIMEDIA DE AUTOATENCIÓN

DISTRIBUCIÓN DE LOS TÓTEM MULTIMEDIA

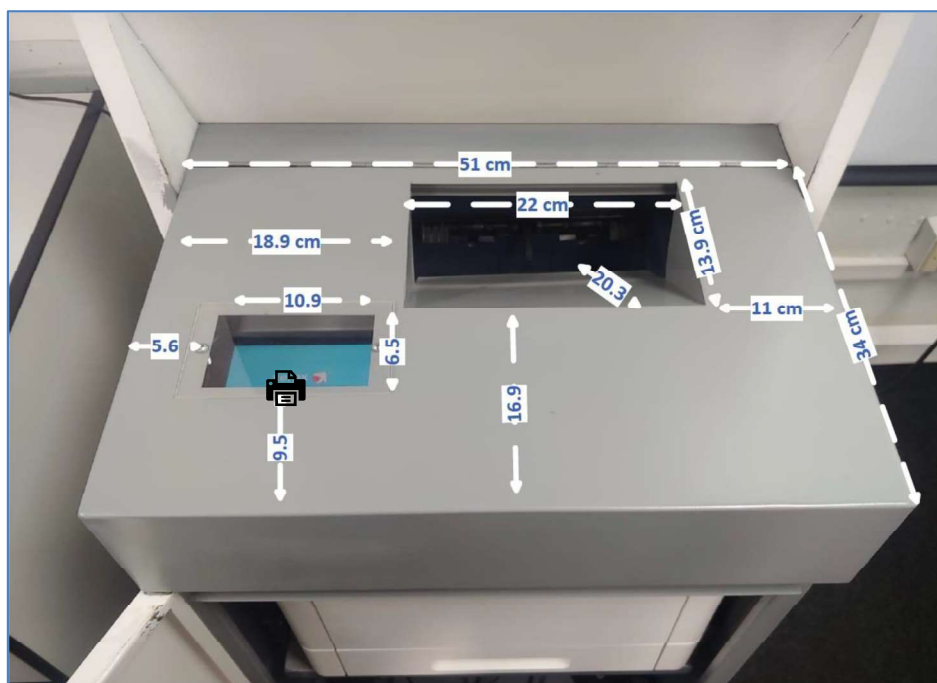
La distribución es referencial y podrían cambiar a requerimiento de la entidad

ITEM	EQUIPO	UBICACIÓN
1	TÓTEM MULTIMEDIA	CA CERCADO DE LIMA
2	TÓTEM MULTIMEDIA	CA CERCADO DE LIMA
3	TÓTEM MULTIMEDIA	CA CERCADO DE LIMA
4	TÓTEM MULTIMEDIA	CA CERCADO DE LIMA
5	TÓTEM MULTIMEDIA	CA MIRAFLORES
6	TÓTEM MULTIMEDIA	CA MIRAFLORES
7	TÓTEM MULTIMEDIA	CA MIRAFLORES
8	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJM
9	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJM
10	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJM
11	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJL
12	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJL
13	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJL
14	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJL
15	TÓTEM MULTIMEDIA	CA SJL
16	TÓTEM MULTIMEDIA	CA INDEPENDENCIA
17	TÓTEM MULTIMEDIA	CA INDEPENDENCIA
18	TÓTEM MULTIMEDIA	CA INDEPENDENCIA
19	TÓTEM MULTIMEDIA	CA INDEPENDENCIA
20	TÓTEM MULTIMEDIA	PIURA
21	TÓTEM MULTIMEDIA	PIURA
22	TÓTEM MULTIMEDIA	PIURA
23	TÓTEM MULTIMEDIA	SULLANA
24	TÓTEM MULTIMEDIA	AREQUIPA
25	TÓTEM MULTIMEDIA	AREQUIPA
26	TÓTEM MULTIMEDIA	AREQUIPA
27	TÓTEM MULTIMEDIA	LAMBAYEQUE
28	TÓTEM MULTIMEDIA	LAMBAYEQUE
29	TÓTEM MULTIMEDIA	LAMBAYEQUE - POMALCA
30	TÓTEM MULTIMEDIA	LA LIBERTAD
31	TÓTEM MULTIMEDIA	LA LIBERTAD
32	TÓTEM MULTIMEDIA	JUNIN
33	TÓTEM MULTIMEDIA	JUNIN
34	TÓTEM MULTIMEDIA	ICA
35	TÓTEM MULTIMEDIA	ICA
36	TÓTEM MULTIMEDIA	MADRE DE DIOS
37	TÓTEM MULTIMEDIA	PASCO
38	TÓTEM MULTIMEDIA	LORETO
39	TÓTEM MULTIMEDIA	HUANCAVELICA
40	TÓTEM MULTIMEDIA	CUSCO
41	TÓTEM MULTIMEDIA	JAEN
42	TÓTEM MULTIMEDIA	AYACUCHO
43	TÓTEM MULTIMEDIA	APURIMAC
44	TÓTEM MULTIMEDIA	AMAZONAS
45	TÓTEM MULTIMEDIA	PUNO
46	TÓTEM MULTIMEDIA	TARAPOTO

A continuación, se incluyen algunas fotografías y medidas de los tótems multimedia de auto atención a modo referencial.¹¹⁴



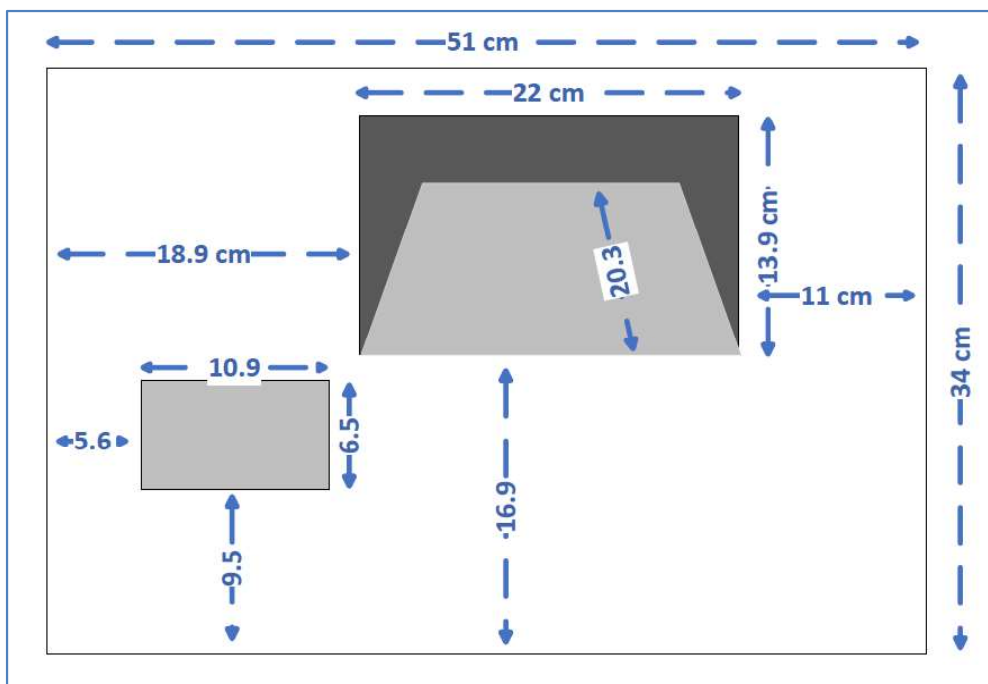
A continuación, se muestran las medidas de la tapa que actualmente tiene el tótem



¹¹⁴ **Absolución a la consulta N°10, realizada por el postor COMERCIAL DENIA S.A.C.**

No se confirma

El Contratista podrá considerar la impresora que cumpla con las especificaciones técnicas mínimas señaladas en el Anexo N°2. Asimismo, de creerlo necesario podrá modificar/cambiar las tapas de los Tótem respetando la estética del mismo (color, material, forma).



Estructura, donde va la impresora dentro del tótem:





Detalles de las medidas de la estructura (parte interna):

Ancho: 46 cm., sin embargo, la estructura cuenta con un sistema para sostener la tapa a la hora de abrir (palanca) que reduce la medida a 44 cm.

Alto: 46 cm., sin embargo, se puede graduar hasta 31 cm. (cuenta con una bandeja movable (3 niveles)).

Fondo: 49 cm.

ANEXO 8: DOCUMENTACIÓN PARA EL INGRESO DE PROVEEDORES A LAS INSTALACIONES DE LA ONP

A. DOCUMENTACIÓN PARA LOS PROVEEDORES QUE EJECUTEN O INICIEN SERVICIOS NO ESPORÁDICOS¹¹⁵ EN LAS INSTALACIONES DE LA ONP:

A1. EL PRIMER MES DEL SERVICIO:

1. Lista del personal que realizará las labores.
2. Plan y Programa anual de Seguridad y Salud en trabajo del año en curso.
3. Programa anual de capacitaciones de SST del año en curso.
4. Matriz IPERC (Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles), por puesto de trabajo.
5. Registro de entrega de equipos de protección personal.
6. Registro de Inducción en materia de SST.
7. Certificados de aptitud medico ocupacional (CAMO), cada 2 años en caso la actividad económica del empleador sea de bajo riesgo y de forma anual si es considerada alto riesgo, según la normativa vigente.
8. Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Alto Riesgo SCTR Salud y Pensión, en caso corresponda (el empleador deberá de asegurarse de contratar este seguro de manera mensual).

A2. DE MANERA SEMESTRAL (Documentación adicional a lo referido en el punto A1.)

1. Informe de la ejecución del Programa anual de capacitaciones de SST (Evidenciar con registros de inducciones, capacitaciones y material de la capacitación).
2. Registro de inspecciones de los equipos implementados y ambientes asignados.
3. Registro de entrega de equipos de protección personal (en caso corresponda)
4. Registro de accidentes e incidentes con sus investigaciones y acciones correctivas omitiendo diagnósticos médicos.
5. Estadísticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
6. Monitoreo de agentes ocupacionales anual (Conclusiones y resultados).

B. INDICACIONES

- La documentación solicitada es solo del personal asignado a las instalaciones de la ONP.
- En caso de haber personal ingresante (nuevo) se deberá presentar toda la documentación solicitada.

¹¹⁵ NO ESPORÁDICO (Servicio con una duración mayor o igual a doce meses)

ANEXO 9: ESTRUCTURA REFERENCIAL DE COSTOS DEL SERVICIO

"El postor ganador deberá utilizar esta estructura de costos como una referencia para elaborar la que deba presentar para el perfeccionamiento del contrato

DESCRIPCIÓN				TOTAL SOLES		
RUBRO	FASE / ÍTEM	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE			
RECURSOS HUMANOS	1. Ejecución del servicio	1. Personal	1. Personal necesario			
			Total parcial			
	Total de Rubro: Recursos Humanos					
EQUIPAMIENTO, OTRAS ACTIVIDADES	1. Equipamiento (Equipos, Software y Otros)	1. Equipos	1. Equipamiento microinformático			
			2. Impresora Tipo A			
			3. Impresora Tipo B			
			4. Impresora Tipo C			
			5. Impresora Tipo D			
			6. Impresora Tipo E			
			7. Impresora Tipo F			
			8. Impresora Tipo G			
			9. Otros			
			Total parcial			
		2. Software y otros	1. Software necesario			
			2. Otros			
			Total parcial			
			Total Equipos, Software y Otros			
	2. Otras actividades	1. Mantenimiento	1. Mantenimiento preventivo			
			2. Mantenimiento correctivo			
			Total parcial			
		2. Asistencia y Soporte	1. Asistencia y Soporte			
			Total parcial			
		3. Suministros	1. Papel			
			2. Cartuchos de Tóner			
			Total parcial			
		4. Otros	1. Almacén			
			Total parcial			
		Total Otras actividades				
		Total de Rubro: Equipamiento y Otras actividades				
		SUBTOTAL ANTES DE GASTOS FINANCIEROS				
		GASTOS FINANCIEROS	Pólizas y Seguros			
			Garantías			
Total de Gastos Financieros						
SUBTOTAL ANTES DE UTILIDAD						
UTILIDAD	Utilidad					
	Total de Utilidad					
SUBTOTAL ANTES DEL IGV						
IGV				18%		
TOTAL						

ANEXO 10: ACTAS DE ENTREGA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS DE USO ONP

 <div style="display: inline-block; text-align: left; margin-left: 5px;"> ONP <small>Oficina de Normalización Previsional</small> </div>	ACTAS DE ENTREGA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS DE USO ONP	
RESTRINGIDO		Fecha de vigencia: 15/09/2024

Constancia de recepción de Activos Informáticos de uso ONP
 Consta por el presente que se hace entrega el siguiente Activo Informático al usuario:

ASIGNACIÓN <input style="width: 60px;" type="text"/>	REASIGNACIÓN <input style="width: 60px;" type="text"/>
---	---

Supervisor:

SUPERVISOR (JEFE DIRECTO) :	
------------------------------------	--

Líder usuario:

LÍDER USUARIO :	Apellidos Completos*	Nombres Completos*
DNI :		
MODALIDAD DE CONTRATO EN CASO DE PROVEEDOR INDICAR EL NOMBRE DEL MISMO :	SERVIR <input style="width: 40px;" type="text"/>	CAP <input style="width: 40px;" type="text"/>
FECHA / HORA :		
UNIDAD ORGANICA (OFICINA, UNIDAD, DIRECCIÓN O SUBDIRECCIÓN) :		
UBICACION :	PISO:	OFICINA:

Activo:

CARACTERISTICAS DEL ACTIVO :	MODELO	SERIE	CODIGO DE INVENTARIO	PROPIEDAD
IMPRESORA :				
MULTIFUNCIONAL :				

NOMBRE DE COLA DE IMPRESIÓN:		DIRECCION IP:	
-------------------------------------	--	----------------------	--

<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> FIRMA COORDINADOR DEL SERVICIO </div> <div style="text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> FIRMA LIDER DE USUARIO </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Nombre de especialista asignado </div> <div style="text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Firma de especialista asignado </div>
--	---

ANEXO 11¹¹⁶: CONSUMO HISTORICO DE IMPRESIONES DE LOS ÚLTIMOS 06 MESES

Oficina	CANTIDAD DE IMPRESIONES POR MES					
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Piura	14,036	14,195	15,934	15,861	16,213	14,044
Amazonas	1,221	807	947	1,473	834	1,059
Ancash - Chimbote	8,186	9,714	12,109	12,001	6,201	5,634
Apurimac	2,809	1,995	2,107	2,902	2,016	2,226
Arequipa	47,022	36,315	47,080	50,522	48,780	45,137
Ayacucho	3,849	3,225	2,991	1,997	2,345	2,368
Cañete	1,701	3,267	1,859	1,881	1,435	1,270
Cusco	13,798	8,260	6,975	9,344	6,251	4,219
Huacho - Paramonga	1,013	1,535	1,157	1,844	1,176	1,783
Huancavelica	8,083	6,193	4,864	6,028	5,583	6,766
Ica	16,967	17,678	22,060	22,107	17,349	24,590
Jaen	0	241	246	264	177	165
Junin	25,457	20,774	21,477	20,323	26,369	20,150
La libertad	25,700	23,999	21,295	24,324	23,544	16,403
Lambayeque	22,325	16,621	23,738	29,488	29,767	26,228
Pomalca	514	379	446	435	371	334
Loreto	1,049	1,018	1,255	1,149	1,015	816
Madre de Dios	737	1,349	691	827	650	1,345
Moquegua	1,311	1,264	1,541	1,725	946	1,332
Moyobamba	745	426	969	1,234	884	913
Pasco	7,315	5,948	6,285	6,144	6,306	6,388
Puno	4,747	3,452	2,393	3,703	2,903	2,673
Tarapoto	3,491	2,909	3,826	3,581	2,003	3,198
Sullana	1,737	1,514	1,633	1,983	1,490	1,454
Tumbes	2,873	1,967	3,069	3,160	3,820	2,174
Tacna	2,552	2,674	2,787	3,500	1,970	2,068
CA Cercado de Lima	105,924	109,373	105,058	110,920	88,173	77,006
CA Independencia	82,029	71,324	83,311	83,539	71,968	77,443
CA Miraflores	51,144	40,691	42,559	47,568	41,313	42,712
CA SJL	24,007	23,195	23,185	27,118	24,691	24,039
CA SJM	26,306	28,354	33,666	30,882	16,142	28,004
ORCINEA	14,085	12,385	13,597	17,152	9,351	11,519
Sede Principal	852,481	878,929	922,566	864,350	1,056,910	886,082

¹¹⁶ Absolución a la consulta N°23, realizada por el postor 911 IT CORP. S.A.C.

Como consecuencia de la presente consulta, Se adjunta el anexo 11 CONSUMO HISTORICO de impresiones de los últimos 06 meses.

Sin embargo, se precisa que la demanda de impresiones considerado en el presente término de referencia ha sido redefinida de acuerdo a la necesidad actual y formulada por las áreas usuarias.