

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1358 -GG-ESSALUD-2013

Lima, 28 de octubre del 2013

**VISTOS:**

Las Cartas N°s 1247 y 1698-OCTIC-ESSALUD-2013, de la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones; el Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC-2013, de la Sub Gerencia de Comunicaciones de la Gerencia de Producción de la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones; y, el Informe Legal N°319 -OCAJ-ESSALUD-2013, de la Oficina Central de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, con Carta N° 1247-OCTIC-ESSALUD-2013, de fecha 27 de junio de 2013, la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones solicitó la estandarización del servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores marca Alcatel- Lucent a nivel nacional (switches), para lo cual adjuntó el Informe Técnico de fecha 24 de junio de 2013;

Que, con Carta N° 2824-OCAJ-ESSALUD-2013, de fecha 29 de agosto de 2013, se solicitó a la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones efectuar algunas precisiones respecto al citado informe a fin de que se desarrolle de manera clara y precisa el objeto del proceso de estandarización, incluyendo su uso y aplicación y el carácter complementario y accesorio al equipo preexistente, entre otras observaciones;

Que, mediante Carta N° 1698-OCTIC-ESSALUD-2013, de fecha 06 de setiembre de 2013, la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones remite el Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC -2013, de fecha 02 de setiembre de 2013, en el cual se implementa las precisiones y se levanta las observaciones formuladas al Informe Técnico de fecha 24 de junio de 2013, a efectos de que se proceda al trámite de la referida estandarización;

Que, el artículo 11 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF y modificado por Decreto Supremo N° 138-2012-EF, establece que para la descripción de los bienes y servicios a contratar, no se hará referencia a marcas o nombres comerciales, patentes, diseños o tipos particulares, fabricantes determinados, ni descripción que oriente la adquisición o contratación de marca, fabricante o tipo específico. Sólo será posible solicitar una marca o tipo de producto determinado cuando ello responda a un proceso de estandarización debidamente sustentado, bajo responsabilidad del Titular de la Entidad;

Que, de otro lado, el numeral 22 del Anexo de Definiciones del referido Reglamento, define a la estandarización como *"El proceso de racionalización consistente en ajustar*



a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”;

Que, el proceso de estandarización se encuentra regulado por la Directiva N° 010-2009-OSCE/CD, “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”. El acápite VI. 2 de la citada Directiva señala que los presupuestos que se deben verificar para que proceda una estandarización son los siguientes: a. La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados; b. Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente; y, c. Los bienes o servicios que se requiere contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente;

Que, en el acápite VI. 3 de la referida Directiva se indica que, cuando en una contratación en particular el área usuaria, esto es aquella de la cual proviene el requerimiento de contratar o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, considere que resulta inevitable solicitar determinada marca o tipo particular en los bienes o servicios a ser contratados, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual contendrá como mínimo lo siguiente: a. La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad; b. La descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; c. El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; d. La justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos para la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; e. Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria; y, f. La fecha de elaboración del informe técnico;

Que, de acuerdo a lo señalado en el Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC-2013, la estandarización se sustenta en los siguientes aspectos:

i) En el numeral 4 del Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC-2013, obra la descripción detallada del servicio requerido, con la indicación expresa de sus principales características técnicas, detallándose entre otros, los siguientes aspectos: “4.1 Servicio de Soporte Técnico: La empresa prestadora del servicio deberá acreditar estar autorizada por la Marca Alcatel-Lucent para brindar dicho servicio y contar con personal capacitado para la realización de las tareas propias del servicio (...) Contar con una mesa de ayuda local disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24 x 7) y un procedimiento para el reporte de averías que incluya los niveles de escalamiento correspondientes y que contemple, entre otras cosas, la asignación, en un plazo no mayor a diez (10) minutos, de un número de atención (ticket) que facilite el seguimiento de las averías reportadas (...) 4.2 Servicio Técnico de Mantenimiento Preventivo: (...)El proceso de



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1358 -GG-ESSALUD-2013

mantenimiento preventivo debe incluir toda la revisión de todos los módulos de interface instalados en los equipos conmutadores. El servicio deberá incluir la mano de obra, material para la limpieza, ajustes técnicos y otros gastos que se genere. El mantenimiento deberá contener como mínimo lo siguiente: i) Comprobación de estado del equipo de comunicaciones; ii) Limpieza interna de la fuente del case; iii) Limpieza interna de tarjetería en general (Mainboard, etc); iv) Limpieza de puertos de cada equipo de comunicaciones; v) Verificación de falsos contactos en tarjetas e integrados; vi) Verificación de voltaje de la fuente; vii) Verificar la conectividad de los puertos de los equipos de comunicaciones; viii) Limpieza externa; ix) Limpieza y verificación de contactos; x) Actualización del IOS y/o Firmware; xi) Aplicación de test de operación y mantenimiento de cada uno de los equipos; y, xii) Reporte documentado del estado de cada uno de los equipos (...) Si durante el proceso de mantenimiento preventivo algún componente, accesorio o equipo resulte dañado, el contratista deberá reemplazar el componente o accesorio de la misma marca y de características técnicas iguales o superiores. 4.3 Servicio Técnico de Mantenimiento Correctivo: (...) se realizará cada vez que sea necesario o cuando lo solicite la OCTIC, debiendo la empresa prestadora del servicio reemplazar los componentes o accesorios defectuosos reportados (...) A una solicitud de mantenimiento correctivo el personal técnico de la empresa prestadora del servicio tendrá como máximo 4 horas de respuesta, tiempo en el cual un especialista certificado en la marca del fabricante se debe haber acercado las instalaciones de la Sede Central y/o Centro Asistencial (...);

Que, con relación al primer presupuesto, esto es que se fundamente técnicamente que la Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, en el Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC-2013, la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones señala que los conmutadores marca Alcatel- Lucent en la actualidad se encuentran instalados en la Institución; es ese sentido, en el numeral 1 del referido Informe, se indica:

"(...) ESSALUD posee equipamiento e infraestructura de Red a nivel nacional en todos sus Centros Asistenciales; 70% de esta infraestructura de Red son equipos de la Marca Alcatel-Lucent. Estos conmutadores (Switches) permiten a los usuarios compartir información, acceder a diferentes servicios y aplicaciones Web, Sistemas SAP, SAS, Acreditación, Subsidios, Cuentas corrientes, Planillas, Seguros Privados, correo electrónico, Internet, recursos de intranet, entre otros."

Al respecto, en el numeral 3 del citado Informe Técnico se indica:

"La infraestructura de Red en ESSALUD se ha modernizado y actualizado en los últimos 5 años utilizando las tecnologías y arquitecturas de la Marca Alcatel-Lucent lo cual nos ha permitido obtener buenos resultados en la velocidad, seguridad y gestión de la red elevando nuestros niveles de eficiencia."

La infraestructura de Red Marca Alcatel-Lucent instalada en ESSALUD cuenta con un sistema de gestión centralizada que ya ha sido adquirida e instalada



*beneficiándonos mediante la capacidad de poder crecer en la cantidad de equipos sin generar costos adicionales de gestión si no por el contrario nos permite poder seguir contando con la posibilidad de tener visibilidad de la red, capacidad de control y configuración de manera centralizada sin generar extra costos por requerimiento de personal, licencias o tecnologías adicionales para lograr este fin.*

*La plataforma de Red de la Marca Alcatel-Lucent adquiridas por ESSALUD ha dotado de nuevas funcionalidad a la red LAN que elevan la gestión, la seguridad y la alta disponibilidad de la información mediante tecnologías y arquitecturas orientadas a controlar la confidencialidad de la información (...)*

De igual manera, el numeral 7 del citado informe señala:

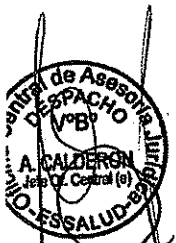
*"En la actualidad EsSalud cuenta con una infraestructura de Red a nivel nacional permitiendo la comunicación entre todos sus centros asistenciales, aproximadamente el 70% de esta infraestructura esta basada en equipamiento del fabricante Alcatel-Lucent (SWITCH, Central Telefónica y Telefonía IP, entre otros (...))".*

Que, respecto al segundo presupuesto, es decir el fundamento técnico que acredite que el servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores marca Alcatel- Lucent, es complementario o accesorio a la infraestructura preexistente, además de lo indicado en el considerando que antecede, en el numeral 7 del Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC-2013, antes citado, se señala que "(...) El Servicio de Soporte Técnico Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores (Switches) de la Marca Alcatel-Lucent, resulta ser un servicio complementario al equipo conmutador (Switch) dado que permite su adecuada funcionalidad e incrementa el tiempo de vida útil de los conmutadores (Switches) de los distintos Centros Asistenciales distribuidos a nivel nacional que tienen implementada esta solución";

Que, respecto al tercer presupuesto, esto es que el servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores marca Alcatel- Lucent requerido sea imprescindible para la Institución, en el numeral 6.2 del Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC-2013 se indica:

*"(...) resulta indispensable para garantizar:*

- *El adecuado funcionamiento de los equipos conmutadores (switches) de la Marca Alcatel-Lucent luego del servicio técnico.*
- *Mantener un índice de incidencias de Fallos y downtime menor a 0.00001% permitiéndonos contar con una red confiable y de alta performance con un 99.99999% de disponibilidad luego del servicio técnico.*
- *Alargar el tiempo de vida útil de los equipos conmutadores de la Marca Alcatel-Lucent luego del servicio técnico.*

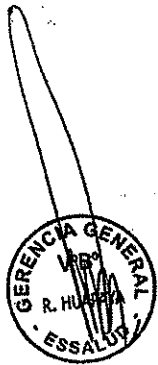


RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL Nº 1358 -GG-ESSALUD-2013

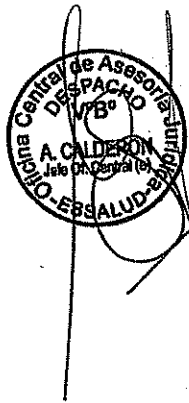
- Contar con piezas y repuestos autorizados, compatibles y certificados por la Marca Alcatel-Lucent.
- Contar con personal técnico calificado para la realización de las labores del servicio en equipos de la Marca Alcatel-Lucent.

Si el Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores (Switches) de la Marca Alcatel- Lucent, fuera efectuado por una empresa autorizada por **OTRA MARCA** que no fuera la Marca Alcatel- Lucent:

- **NO** podríamos tener la certeza del adecuado funcionamiento de los equipos conmutadores (switches) de la Marca Alcatel- Lucent luego del servicio técnico.
- **NO** podríamos tener la certeza de mantener un índice de incidencias de Fallos y downtime menor a 0.00001% luego del servicio técnico.
- **NO** podríamos tener la certeza de disponer de una red confiable y de alta performance con un 99.99999% de disponibilidad luego del servicio técnico.
- **NO** podríamos tener la certeza de asegurar el incremento de vida útil de los equipos luego del servicio técnico.
- **NO** podríamos tener la certeza de contar con personal técnico calificado para la realización de las labores del servicio en equipos de la Marca Alcatel-Lucent
- **NO** podríamos tener la certeza de disponer de piezas y repuestos autorizados, compatibles y certificados para los equipos conmutadores (Switches) de la Marca Alcatel-Lucent.



Si, **NO SE ADQUIERE** el Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores (Switches) de la Marca Alcatel- Lucent, efectuado por la empresa autorizada por la Marca Alcatel- Lucent nuestro equipamiento de red estaría expuesto a sufrir alguna falla imprevista, por acumulación de polvo en las piezas mecánicas y/o placas electrónicas, desgaste de piezas mecánicas, desactualización de software, entre otros; impidiendo el correcto funcionamiento de la infraestructura de Red y por ende de las actividades diarias de los Centros Asistenciales. La falta de los conmutadores (Switches) podría ocasionar una pérdida total de la comunicación con los servicios brindados por la Sede Central como aplicaciones Web, Sistemas SAP, SAS, Acreditación, Subsidios, entre otros; quedando la entidad y/o Centro Asistencial temporalmente incomunicada."



Que, en lo que respecta a la incidencia económica, en el numeral 6.3 del Informe Técnico Nº 253-SGC-GP-OCTIC-2013 se detallan los distintos aspectos económicos implicados en la estandarización del servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores marca Alcatel- Lucent requerido:



"(...) La adquisición de un Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores (Switches) de la Marca Alcatel- Lucent, nos permitirá reducir los gastos operativos, dado que al brindarse un soporte Técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los conmutadores (Switches) de la Marca Alcatel- Lucent, no será necesario realizar el reemplazo de todo el equipo y/o

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1358 -GG-ESSALUD-2013**

*equipos de red que presenten desperfectos. Bastará con el cambio de piezas que presenten fallas, actualizaciones de software, entre otros gastos menores.*

*Si no se adquiere el Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores (Switches) de la Marca Alcatel- Lucent, nuestro equipamiento de red estaría expuesto a sufrir alguna falla imprevista, que impida el correcto funcionamiento de la Infraestructura de Red y por ende de las actividades diarias de los Centros Asistenciales. Pudiendo perder la comunicación total con los servicios brindados por la sede central quedando incomunicada temporalmente. Esto traería como consecuencia la molestia de los clientes (asegurados), personal administrativo, entre otros. Ante esta situación se requería el cambio del equipo por uno de iguales características que en muchas ocasiones no se encuentra disponible en los inventarios de los Centros Asistenciales, por lo cual requería la compra de nuevos conmutadores (Switches) que permitan reemplazar el equipamiento dañado incurriendo en gastos excesivos debido a la urgencia de la adquisición, gasto de tiempo en licitaciones, estudios de mercado, traslados, etc”.*

Que, el Informe Técnico N° 253-SGC-GP-OCTIC-2013 cuenta con el nombre, cargo y firma del responsable de su elaboración, y del jefe del área usuaria; asimismo, se indica la fecha de su elaboración;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 326-PE-ESSALUD-2011, de fecha 26 de abril de 2011, se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el cual se establece que la citada Oficina es el órgano de apoyo de la Gerencia General, rectora y normativa, responsable del desarrollo, mantenimiento y aplicación de tecnología informática y comunicaciones en la gestión administrativa y soporte informatizado de los procesos en EsSalud;

Que, toda vez que la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, órgano técnico de la Entidad en materia de tecnología informática, ha sustentado la existencia de una infraestructura preexistente, la complementariedad del servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores marca Alcatel- Lucent que se requiere contratar y lo imprescindible de este para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de la referida infraestructura, así como la incidencia económica de dicha contratación, se han configurado los presupuestos establecidos en la normativa de contratación pública y en la Directiva N° 010-2009-OSCE/CD; por lo que resulta factible que se apruebe la estandarización del servicio requerido;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el acápite VI.4 de la Directiva N° 010-2009-OSCE/CD, “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”, en la resolución o instrumento que haga sus veces, que apruebe la estandarización deberá indicarse el período de su vigencia, precisándose que de variar las condiciones que determinaron la estandarización dicha aprobación quedará sin efecto;



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1358 -GG-ESSALUD-2013**

Que, con relación al plazo para la estandarización en mención, la Oficina Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ha requerido que sea por un período de 05 años, señalando que de variar las condiciones que determinaron la estandarización solicitada, la aprobación de la misma quedaría sin efecto, siendo responsabilidad de dicha dependencia que la prestación materia de estandarización se ajuste a las características previstas en el artículo 11 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado la estandarización se encuentra bajo responsabilidad del Titular de la Entidad;

Que, el artículo 8 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), establece que el Presidente Ejecutivo es la más alta autoridad ejecutiva de ESSALUD y Titular del Pliego Presupuestal;

Que, el acápite VI.4 de la Directiva N° 010-2009-OSCE/CD dispone que la estandarización de los bienes o servicios a ser contratados será aprobada por el Titular de la Entidad, o por el funcionario al que este delegue dicha facultad; asimismo, que dicha aprobación deberá efectuarse por escrito mediante resolución o instrumento que haga sus veces, y publicarse en la página Web de la Entidad al día siguiente de producida su aprobación;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 145-PE-ESSALUD-2009, de fecha 20 de marzo de 2009, se delegó en el Gerente General, la facultad de aprobar los procesos de estandarización;

Que, conforme a lo previsto en la Directiva N° 010-2009-OSCE/CD, la estandarización no supone la existencia de un proveedor único en el mercado nacional; es decir, el hecho que una Entidad apruebe un proceso de estandarización no enerva la posibilidad de que en el mercado pueda existir más de un proveedor, con lo cual, la Entidad se encontraría obligada a efectuar un proceso de selección para determinar al proveedor con el cual contratará, según corresponda. Para tal fin, la Gerencia Central de Logística de la Entidad será responsable de elaborar un estudio de posibilidades que ofrece el mercado que refleje, entre otros, el real valor de mercado del servicio requerido y,

En uso de las atribuciones conferidas,

**SE RESUELVE:**

1. **APROBAR** la estandarización del servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Conmutadores marca Alcatel- Lucent por el período de cinco (05) años, precisándose que de variar las condiciones que



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1358 -GG-ESSALUD-2013**

determinaron dicha estandarización la presente aprobación quedará sin efecto, conforme a las disposiciones vigentes en materia de contratación pública.

2. **DISPONER** que la Secretaría General notifique y publique la presente Resolución en la página Web de la Entidad a más tardar al día siguiente de su expedición.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



Raimon Huapaya Raygada  
GERENTE GENERAL  
ESSALUD

