



SUNAT

**RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA
N° 77-2013-SUNAT**

**APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
PARA SERVIDORES HEWLETT PACKARD DE LA PLATAFORMA
SUNAT**

Lima, 08 JUL 2013

VISTOS:

El Informe Técnico N° 009-2013-SUNAT/4EC200/2672 emitido por la División de Diseño de la Arquitectura Tecnológica de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y el Informe N°027-2013-SUNAT/4G3400 emitido por la División de Programación y Gestión.

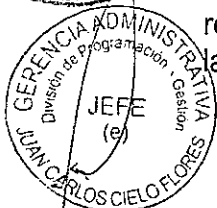
CONSIDERANDO;

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

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

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

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



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

Que, en atención a la normativa previamente citada, la Intendencia Nacional de Sistemas de Información a través de su Oficina de Soporte Tecnológico y la División de Diseño de la Arquitectura Tecnológica ha elaborado el informe técnico que sustenta la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores Hewlett Packard de la plataforma SUNAT;

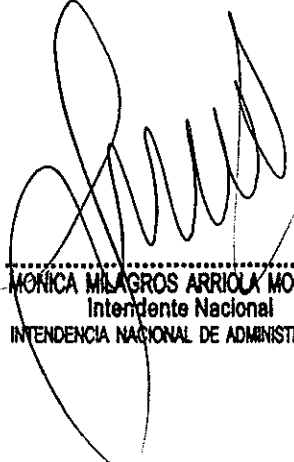
Que, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 78° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Decreto Supremo N° 115-2002-PCM, y normas modificatorias;

SE RESUELVE:

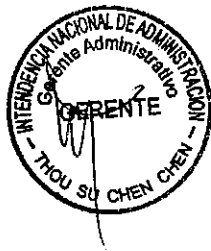
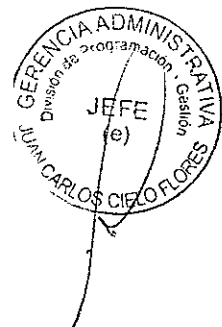
Artículo 1°.- Aprobar la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores Hewlett Packard de la plataforma SUNAT por el periodo de doce (12) meses, dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la estandarización.

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

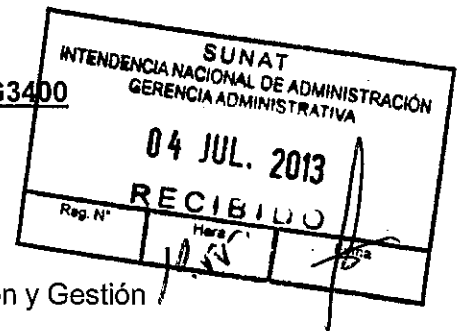
Regístrese y comuníquese.



MONICA MILAGROS ARRIOLA MORALES
Intendente Nacional
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION



INFORME N° 27 -2013-SUNAT/4G3400



A : Sra. Thou Su Chen Chen
Gerente Administrativo

De : Sr. Juan Carlos Cielo Flores
Jefe de la División de Programación y Gestión

Asunto : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores Hewlett Packard de la plataforma SUNAT.

Ref. : Informe Técnico N° 009-2013-SUNAT/4EC200/2672

Fecha : Lima, 26 JUN 2013

1. ANTECEDENTES

a. Informe Técnico N° 009-2013-SUNAT/4EC200/2672.

2. BASE LEGAL

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

3. ANÁLISIS

La SUNAT cuenta con servidores HEWLETT PACKARD que son utilizados para albergar diversos servicios que atienden las operaciones de múltiples sedes a nivel nacional, los mismos que soportan el desarrollo de funciones críticas de los procesos de operación en turnos de 24 horas los 7 días a la semana. Para garantizar esta operatividad es indispensable contar con el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de dichos servidores que permita un canal directo de atención con el fabricante, siendo necesario estandarizar dicho servicio.

A fin de sustentar esta estandarización es imprescindible verificar la existencia de los supuestos indicados en la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, los mismos que se encuentran detallados en el Informe de la referencia y que se indican brevemente a continuación:

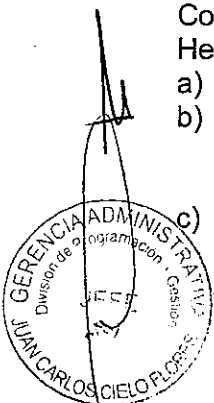
Supuesto 1: Pre-existencia del equipamiento:

La SUNAT cuenta con 40 servidores Hewlett Packard que son utilizados para albergar diversos servicios y funciones críticas a nivel nacional de manera continua en turnos de 24 horas por 7 días a la semana.

Supuesto 2 y 3: Descripción y Uso del servicio requerido.

Contar con un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los servidores Hewlett Packard de la SUNAT, con las siguientes características:

- a) Disponer de una central de atención al cliente, para reportar los casos
- b) Tiempo para el servicio de reparación: (i) 6 horas para equipos críticos instalados en la ciudad de Lima y (ii) Máximo 24 horas para equipos no críticos instalados en las sedes del interior del país.
- c) Entrega mensual de reporte de atenciones a nivel nacional.



El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo requerido servirá para asegurar el funcionamiento de los 40 servidores HP de la SUNAT y garantizar la continuidad operativa Institucional.

Supuesto 4: Justificación de la estandarización.

El fabricante Hewlett Packard del Perú, o un canal autorizado por este, son los **únicos** que disponen de lo siguiente: a) acceso asegurado y actualizado a la información y a datos del fabricante, b) disponibilidad y suministro de repuestos necesarios y c) la disponibilidad de personal con capacitación especializada y actualizada está garantizada; estas características resultan imprescindibles en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores Hewlett Packard que tiene la SUNAT, con el propósito de asegurar la operatividad y funcionalidad de estos de no asegurarlo las consecuencias económicas de no ser atendido por el fabricante o un canal autorizado generaría pérdidas en tiempo para la recuperación de información y paralización de actividades propias del negocio y horas hombre de trabajo a nivel nacional.

Vigencia: 12 meses.

Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización: Miguel Alejandro Neyra Horna, jefe de la División de Diseño de la Arquitectura Tecnológica.

La fecha de elaboración del Informe Técnico: 11 de abril de 2013.

Luego de la revisión efectuada por esta División, se determinó que la Oficina de Soporte Tecnológico de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, expuso los argumentos suficientes para proceder a la estandarización del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores Hewlett Packard de la plataforma SUNAT, de acuerdo con los requisitos exigidos por la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD; por lo que recomienda que el Titular de la Intendencia Nacional de Administración, de acuerdo con la delegación de facultades para la aprobación de estandarizaciones, proceda con emitir la norma interna que la apruebe.

Conforme a lo dispuesto en la mencionada Directiva, la norma que apruebe la estandarización, debe indicar que esta se mantendrá vigente mientras no se modifiquen las condiciones que la determinan.

4. RECOMENDACIÓN

Recomendar la emisión de la Resolución de Intendencia por la que el Titular de la Intendencia Nacional de Administración aprueba la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores Hewlett Packard de la plataforma SUNAT, sobre la base de la Información Técnico N° 009-2013-SUNAT/4EC200 emitido por el área usuaria.

Es todo cuanto tengo que informar



Juan Carlos Cielo Flores
Jefe División de Programación y Gestión

INFORME TÉCNICO N° 009-2013-SUNAT/4EC200/2672

DE : *William Johnny Begazo Sandoval*
Profesional de Soporte Técnico

A : *Neyra Horna Miguel Alejandro*
Jefe de la División Diseño de la Arquitectura Tecnológica (e)

Asunto : *Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores Hewlett Packard de la plataforma SUNAT.*

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

FECHA : *2013-04-11*

ANTECEDENTES

1. Con fecha 11 de febrero del 2010 se recibió el Memorándum Circular N° 05-2010-SUNAT/2G000, con la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD de setiembre del 2009 como archivo adjunto, donde se detallaron los lineamientos que se deben seguir para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular de bienes o servicios.
2. SUNAT, utiliza servidores HEWLETT PACKARD y para dichos equipos se requiere contar con un contrato para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a cargo de una empresa canal del fabricante.
3. El contrato para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos HEWLETT PACKARD estará vigente por un período no mayor de 12 meses.

ANÁLISIS

A. Descripción del Equipamiento o Infraestructura Pre-existente

En los diversos centros de cómputo de la SUNAT, tanto de los locales de Lima como del interior del país están localizados un total de 40 servidores, que son utilizados para albergar diversos servicios que atienden las operaciones de las sedes del ámbito nacional (Anexos 1: Distribución de Servidores HEWLETT PACKARD ubicados en los centros de cómputo de las dependencias de Lima y el interior.

Los servidores HEWLETT PACKARD de la SUNAT, son equipos que soportan el desarrollo de funciones críticas de los procesos de operación, los turnos de funcionamiento son de 24 horas por 7 días a la semana; con el propósito de garantizar la continuidad de la operatividad y funcionalidad institucional.

La SUNAT a la fecha viene desarrollando de manera continua parte de sus operaciones con servidores HEWLETT PACKARD.

SUNAT GERENCIA DE ARQUITECTURA DE SISTEMAS DIVISION DE DISEÑO DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA		
12 ABR. 2013		
RECIBIDO		
Reg. N°	Hora	Firma
	12:00	<i>[Firma]</i>

B. Descripción del Bien o Servicio Requerido

El aseguramiento del funcionamiento de dichos servidores HEWLETT PACKARD en la SUNAT involucra un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice la continuidad operativa de los equipos en mención.

Para el buen funcionamiento de los servidores HEWLETT PACKARD requiere contar con el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los casos reportados; que tenga las siguientes características:

- *Contar con una central de atención al cliente, en donde se reporten los casos.*
- *La reparación de los equipos se debe realizar en el lugar en donde se encuentren instalados, tomando en cuenta que el tiempo de atención del caso reportado será de máximo **seis (06) horas** para equipos **críticos** instalados en la ciudad de Lima y de máximo **veinticuatro (24) horas** para los equipos **no críticos** instalados en las sedes del interior del país.*
- *El tiempo de atención de un caso, será aquel transcurrido entre la comunicación - a HEWLETT PACKARD o a un canal autorizado por este - de la existencia de un mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de SUNAT (llamada de servicio) y la reparación del/(los) mismo(s).*
- *Mensualmente el proveedor del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo entregará el consolidado de los casos que fueron atendidos en el ámbito nacional.*

C. Justificación de la Estandarización

Para garantizar (1) la continuidad de las operaciones de la SUNAT, (2) la disponibilidad de datos e información para el desarrollo de los procesos en el ámbito nacional; se requiere que esté totalmente asegurado el funcionamiento de los servidores HEWLETT PACKARD en producción; mediante la disponibilidad inmediata y permanente del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del fabricante o de un canal autorizado en el Perú.

El fabricante HEWLETT PACKARD del Perú o un canal autorizado por este, son los únicos entes especializados en dar soporte y mantenimiento a los equipos materia del servicio requerido, toda vez que: (1) disponen del acceso asegurado a la información y datos actualizados del fabricante; (2) disponen de los repuestos necesarios por su condición de fabricante o representante autorizado; y (3) la especialización y capacitación actualizada del personal está garantizada; aspectos que resultan imprescindibles para la operatividad institucionales apoyada en los equipos anteriormente indicados.

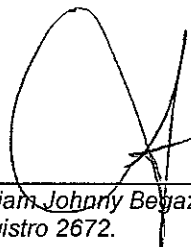
Fecha del Informe de Estandarización : Abril 2013

Vigencia : 01 año

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los supuestos verificados (preexistencia, descripción del servicio requerido, justificación de la estandarización) se concluye que los requisitos para una estandarización, fueron demostrados; y se recomienda estandarizar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores HEWLETT PACKARD que utiliza la SUNAT, para garantizar la operatividad y funcionalidad de los equipos.

Se expide el presente informe para proseguir el trámite administrativo correspondiente.



William Johnny Begazo Sandoval
Registro 2672.

