SUNAT

RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA

No. 123 -2018/SUNAT/8B0000

APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE LA MARCA TERADATA

CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Lima, 28 NOV. 2018

VISTOS:

El Informe Técnico N° 007-2018-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, el Informe N° 64-2018-SUNAT/8B1100 de la División de Programación y Gestión, y el Memorándum N° 4432018-SUNAT/8B1000 de la Gerencia Administrativa, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, el acto administrativo puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;

INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Gerencia Administrativa
GERENTE
FELIPE OSWALDO PANTA CARPIO

De conformidad con los fundamentos y conclusiones contenidos en el Informe Técnico N° 007-2018-SUNAT/1U5200 y el Informe N° -2018-SUNAT/8B1100, que se adjuntan y forman parte de la presente resolución, y;

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.4, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF y modificado por el Decreto Supremo N° 056-2017-EF, y de conformidad con los lineamientos establecidos en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD; y, en uso de las facultades conferidas mediante Resolución de Superintendencia Nº 111-2017/SUNAT;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación de la solución de la marca TERADATA, por un periodo de treinta y seis (36) meses; dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la presente estandarización.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la División de Programación y Gestión, publique la presente resolución junto con los informes que forman parte de la misma, en la página web Institucional, al día siguiente de producida su aprobación.

Regístrese y Comuníquese.

CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Gerencia Administrativa
GERENTE
FELIPE OSWALDO PANTA CAMPOS

MEMORANDUM N° 442 -2018-SUNAT/8B1000

A	:	**CARMEN LUCY SALARDI BRAMONT** Intendente Nacional de Administración
DE	:	**FELIPE OSWALDO PANTA CAMPOS** Gerente Administrativo
ASUNTO	:	Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación de la solución de la marca TERADATA
REFERENCIA	:	a) Informe N° 64 -2018-SUNAT/8B1100 b) Memorándum N° 109-2018-SUNAT/1U1200 c) Informe Técnico N° 007-2018-SUNAT/1U5200
FECHA	:	Lima, 27 NOV. 2018

Me dirijo a usted, con el fin de comunicar que mediante Informe Técnico de la referencia c), la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustentó la necesidad de realizar el proceso de estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación de la solución de la marca TERADATA.

En virtud a lo señalado en el informe de la referencia a), la División de Programación y Gestión, recomendó la aprobación de la estandarización para la contratación de dicho servicio, informe que cuenta con la opinión favorable de esta Gerencia, habiéndose justificado la estandarización acorde con lo dispuesto en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD – "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular".

En este sentido, se remite el proyecto de Resolución de Intendencia y los documentos que sustentan la misma, para la aprobación correspondiente.

Atentamente,

FELIPE OSWALDO PANTA CAMPOS
Gerente Administrativo
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SUNAT
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN
28 NOV. 2018
RECIBIDO
Reg. N° | Hora 09:45 | Firma

FPC/FAC/RAG/dcf.
c.c.: División de Programación y Gestión

INFORME N° 64-2018-SUNAT/8B1100

A	:	**FELIPE OSWALDO PANTA CAMPOS** Gerente Administrativo
DE	:	**HERMES FERNANDO AGUILAR CACERES** Jefe de la División de Programación y Gestión
ASUNTO	:	Solicita estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación de la solución TERADATA
REF.	:	a) Memorándum N° 109-2018-SUNAT/1U1200 b) Informe Técnico N° 007-2018-SUNAT/1U5200
FECHA	:	Lima, 27 NOV. 2018

1. **Antecedentes**
Mediante el Informe técnico de la referencia b), la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustenta la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación de la solución TERADATA.

2. **Objetivo**
Verificar si el Informe, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta inevitable contratar dichos servicios haciendo referencia a una marca, con el objetivo de que la Intendencia Nacional de Administración apruebe el proceso de estandarización.

3. **Base Legal**
   a. Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado, modificado por D.L. N° 1341.
   b. Decreto Supremo N° 350-2015-EF - Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, modificado por D.S. N° 056-2017-EF.
   c. Directiva N° 004-2016-OSCE–CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. **Análisis**
   4.1 Sobre el proceso de estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación de la solución TERADATA.

   En el Informe Técnico N° 007-2018-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustenta el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

   4.1.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente

   En el Anexo Único - Anexo de Definiciones del Reglamento de la Ley de Contrataciones define la estandarización como *"el proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo*

GERENCIA ADMINISTRATIVA - SUNAT - División de Programación y Gestión - JEFE - HERMES FERNANDO AGUILAR CACERES

GERENCIA ADMINISTRATIVA - SUNAT - División de Programación y Gestión - SUPERVISOR (e) - ROBERTO CARLOS ARREDONDO GALLEGOS

los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes".

En el literal a), del numeral 4, del Informe Técnico de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica describe la infraestructura adquirida que viene operando en la actualidad, la misma que consiste de dos equipos servidores TERADATA:
- Solución TERADATA Enterprise DATA Warehouse 6700 y
- Solución TERADATA Enterprise DATA Warehouse 2690

4.1.2 **Descripción del servicio requerido**
Conforme lo indicado en el literal b), del numeral 4, del Informe Técnico de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica describe las principales actividades del servicio que se requiere contratar.

4.1.3 **Uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido**
Conforme lo indicado en el literal c) del numeral 4, del Informe Técnico de la referencia, la contratación permitirá contar con los servicios de upgrade de software, correcciones parches, soporte ante incidentes entre otros alcances detallados en los términos de referencia. Ello permitirá mantener la sostenibilidad y continuidad de los servicios y de esta manera se minimiza el riesgo de la operación y permite garantizar la funcionalidad operativa asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.

La capacitación coadyuvará a la consolidación a la consolidación del mejoramiento de las competencias en el conocimiento, administración, optimización de las bondades de las nuevas funcionalidades en las nuevas versiones.

4.2 **Justificación de la Estandarización**
Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento preexistente e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.

Conforme lo indicado en la Justificación de la Estandarización del Informe de la referencia, el servicio de soporte y mantenimiento es complementario a la infraestructura preexistente, en razón de que da sostenibilidad al uso de la misma y éste únicamente puede ser brindado por un canal, partner o el fabricante de los productos en razón de que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte y mantenimiento.

El servicio de capacitación busca reforzar el conocimiento y mejoramiento de competencias en las nuevas versiones de la solución, propias de la evolución natural del producto, que permitirán contar con mejores y mayores habilidades para el desarrollo y explotación de los modelos y patrones que se desarrollen.

Asimismo, según se indica en el numeral 2 de la Justificación del Informe Técnico de la referencia, la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución TERADATA permitirá atender cualquier incidente con la herramienta, garantizando directamente la continuidad operativa del servicio hacia los usuarios

GERENCIA ADMINISTRATIVA - División de Programación y Gestión - JEFE - HERMES FERNANDO AGUILAR CACERES

GERENCIA ADMINISTRATIVA - División de Programación y Gestión - SUPERVISOR (e) - ROBERTO CARLOS ARREDONDO GALLEGOS

internos de las diferentes áreas de negocio que emplean dicha solución y estos servicios de soporte y mantenimiento únicamente pueden ser brindados por un canal, partner o el fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer dichas actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte técnico y mantenimiento.

También se indica que, el servicio de capacitación permitirá reforzar el conocimiento y mejoramiento de competencias de los profesionales involucrados en las nuevas funcionalidades de la solución.

La contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución TERADATA es imprescindible para garantizar su funcionalidad, de no contar con los servicios brindados por un canal, partner o el fabricante de la solución, generaría un riesgo en la continuidad de la ejecución de las soluciones desarrolladas en la solución TERADATA.

De no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento pondría en riesgo las actualizaciones de software de la solución, la continuidad operativa del hardware de los equipos indicados en el literal a) del numeral 4 del Informe Técnico de la referencia, ante una falla y/o problema el tiempo de resolución seria alto al no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento lo cual afectaría a los usuarios internos de las diferentes áreas de negocio que emplean dicha solución.

El servicio contratado permitirá mantener la inversión del equipamiento indicado en el literal a) del numeral 4 del Informe Técnico de la referencia.

La estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento para los equipos indicados en el literal a) del numeral 4 del Informe Técnico de la referencia, se justifica en el hecho que la SUNAT debe mantener la continuidad del soporte a las soluciones analíticas desarrolladas con que cuenta actualmente sobre la solución TERADATA. En este sentido un correcto funcionamiento a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante de la solución TERADATA asegura que las soluciones analíticas se ejecuten correctamente.

En el numeral 3 del literal d), del Informe Técnico se indica que estos servicios son imprescindibles pues: (1) Garantizan la operación continua de la creación de los diferentes modelos y patrones de comportamiento en las unidades de riesgo de la SUNAT, (2) se contaría con el soporte del software y el hardware, (3) se asegura el mantenimiento a través de la atención de los requerimientos, (4) se optimizan los recursos informáticos, (5) se da sostenibilidad a los servicios de modelos existentes, generados por las diferentes unidades de SUNAT y (6) se mejoran las competencias en el conocimiento, administración, optimización de las bondades de las nuevas funcionalidades en las nuevas versiones propias del servicio de upgrade.

Por lo tanto, el servicio que se requiere contratar es imprescindible que se realice a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante, de no contratar estos servicios se perdería la sostenibilidad avanzada en el desarrollo de los diferentes modelos que se vienen utilizando.

GERENCIA ADMINISTRATIVA - División de Programación y Gestión
JEFE
HERMES FERNANDO AGUILAR ACEVEDO

GERENCIA ADMINISTRATIVA - División de Programación y Gestión
SUPERVISOR (e)
ROBERTO CARLOS ARREDONDO GALLEGOS

Respecto a la Incidencia Económica de la contratación.
En el numeral 4 de la Justificación de la Estandarización del referido Informe Técnico, se señala que en caso la SUNAT decida cambiar de tecnología de solución para cruces de información, deberá desarrollar un proyecto de migración de toda la información lo cual conllevaría a la adquisición de una solución completa lo que implicaría un costo más elevado para SUNAT.

Respecto a la capacitación se busca reforzar el conocimiento y mejoramiento de las competencias en las nuevas versiones del producto propias de la evolución natural de este, permitiendo aprovechar explotar las diversas funcionalidades de los modelos y patrones que se desarrollen

En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de estos servicios únicamente a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante.

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.

Nombre : Ernesto Arevalo Arrascue
Cargo : Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Nombre : Jafet Enel Salazar Quispe
Cargo : Analista de la División de Infraestructura Tecnológica

4.3 **Fecha de Elaboración del Informe**
05 de noviembre de 2018

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

5. Conclusiones

a) El Informe Técnico N° 007-2018-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación en la solución TERADATA, fue evaluado por la señorita Jafet Enel Salazar Quispe, analista de la División de Infraestructura Tecnológica, y aprobado por el señor Ernesto Arevalo Arrascue, jefe de la División de Infraestructura Tecnológica, el cual cumple con los requisitos exigidos por la Directiva N° 04-2016-OSCE–CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

b) En el Informe Técnico N° 007-2018-SUNAT/1U5200, se sustenta de manera satisfactoria las razones técnicas y beneficios de la necesidad de contratar el servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación,

c) Finalmente cabe mencionar, que la estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

6. Recomendación

Considerando lo señalado en los antecedentes, objetivo, análisis de los aspectos técnicos y formales, así como lo dispuesto en la Directiva N° 04-2016-OSCE–CD -

Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y capacitación de la solución TERADATA, por el periodo de vigencia de treinta y seis meses (36) meses; sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

GERENCIA ADMINISTRATIVA
División de Programación y Gestión
JEFE
HERMES FERNANDO AGUILAR CÁCERES

Hermes Fernando Aguilar Cáceres
Jefe de la División de Programación y Gestión

GERENCIA ADMINISTRATIVA
División de Programación y Gestión
SUPERVISOR
(e)
ROBERTO CARLOS ARREDONDO GALLEGOS

INFORME TÉCNICO Nº 007-2018-SUNAT/1U5200

A	:	**Ernesto Arévalo Arrascue** Jefe (e) de la División de Infraestructura Tecnológica.
De	:	**Jafet Enel Salazar Quispe** Analista de la DIV.GEST. INF.TEC - SUP.2
Asunto	:	Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento y capacitación de la solución TERADATA.
Fecha	:	25 de octubre del 2018.

---

1. MATERIA

Sustentar mediante el presente Informe Técnico la necesidad de la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento y capacitación de la solución TERADATA.

2. BASE LEGAL

- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su modificación efectuada mediante Decreto Legislativo Nº 1341.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EFy su modificación efectuada mediante Decreto Supremo N° 056-2017-EF.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

3.1 La Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, aprobada mediante Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, establece los lineamientos que las entidades estatales, deben observar para la contratación de bienes y servicios específicos en los que se haga referencia a determinada marca o tipo particular.

3.2 La SUNAT adquirió en el año 2011 el appliance TERADATA 2690 con la Licitación Pública N° 0033-2011-SUNAT/2G3500 y Contrato N° 057-2012-4G3600 -Compra Venta prestación principal, posteriormente en el año 2015 adquiere el appliance TERADATA 6700 con Licitación Pública Internacional N° 002-2015-SUNAT/BID y Contrato de Préstamo N° 3214/OC-PE "Proyectos para la Consolidación de la Gestión Tributaria y Aduanera". En relación con ello, según las políticas establecidas por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), dichos productos deben de contar con el servicio de soporte y mantenimiento activo, a fin de minimizar los riesgos de caída de la operatividad de los sistemas de SUNAT.

3.3 La solución está instalada en los equipos de la infraestructura adquirida y en la actualidad viene operando, el servicio de soporte técnico al software y hardware vencerá el 15/12/2018.

4. ANÁLISIS

a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

La SUNAT cuenta con el equipamiento de la siguiente infraestructura para el despliegue de la solución TERADATA con las siguientes características.

TERADATA Enterprise Data Warehouse 6700

Arreglo de Discos
Solución de backup: Hardware y Software
Sistema Operativo: SUSE Linux 11 SP1
Base de Datos: Teradata Database 15.0
Sistema Administrador de Solución:
Virtualized Management Server (VMS), Customer Services Workstation y Teradata Viewpoint Management Portlets

Herramientas:
Administración de Carga de trabajo: TeradataWorkloadDesignerPortlet
Carga de Datos:
TeradataParalleltransporter7 (Export, Load and UpdateOperators). TeradataFastLoad, FastExport y MultiLoad.
Gestión de Metadatos: Teradata Meta Data Services, TeradataAdministrator
Conectividad: ODBC, JDBC, CLI, OLE, DB Provider, .NET Data Provider, Plug-in for Eclipse, Data Connector, Appliance Backup Utility.
Generación de SQL: Teradata SQL Assistant, SQL Assistan/Web Edition, Basic TeradataQueryUtility (BTEQ)

TERADATA Enterprise Data Warehouse 2690

Arreglo de Discos
Solución de backup: Hardware y Software
Sistema Operativo: SUSE Linux 10 SP3
Base de Datos: Teradata Database 15.0
Sistema Administrador de Solucion:
Virtualized Management Server (VMS) y Teradata Viewpoint Management Portlets

Herramientas:
Administración de Carga de trabajo: TeradataWorkloadDesignerPortlet
Carga de Datos:
TeradataParalleltransporter7 (Export, Load and UpdateOperators). TeradataFastLoad, FastExport y MultiLoad.
Gestión de Metadatos: Teradata Meta Data Services, TeradataAdministrator
Conectividad: ODBC, JDBC, CLI, OLE, DB Provider, .NET Data Provider, Plug-in for Eclipse, Data Connector, Appliance Backup Utility.
Generación de SQL: Teradata SQL Assistant, SQL Assistan/Web Edition, Basic TeradataQueryUtility (BTEQ)

Adicional a la adquisición del appliance indicado, se contrataron los servicios de soporte y mantenimiento de buen funcionamiento, servicios de instalación y configuración, servicio de capacitación.

b) Descripción del bien o servicio requerido.

Para la continuidad de los servicios usados en los dos equipos se requiere contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución TERADATA.

Los servicios de soporte técnico y mantenimiento serán utilizados para asegurar la continuidad operativa del software y hardware de los ambientes analíticos de producción, desarrollo y calidad que atienden los procesos del negocio de diferentes áreas de la institución.

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	- Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución Teradata.	Servicio	1
	- Servicio de capacitación en la familia de productos de la solución Teradata.	Servicio	1

El servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución TERADATA será por un periodo de 730 días calendario (24 meses).

El servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución TERADATA, comprende las siguientes actividades principales:

a. Incluirá el servicio de reparación por personal especializado y certificado en la plataforma de la solución.
b. Se incluirá la revisión del hardware y los cambios de elementos que así lo requieran.
c. Reemplazo de hardware y componentes averiados por repuestos nuevos y originales.
d. Guía y asistencia técnica de la solución TERADATA.
e. Resolución de incidentes complejos presentados con la solución de TERADATA, software virtualización y el sistema operativo.
f. Afinamiento de la solución TERADATA y creación de directivas con las mejores prácticas.
g. Gestión de cuentas de la solución TERADATA.
h. Gestión de espacios de la solución TERADATA.
i. Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
j. Asignación de casos de soporte al analista especialista senior del laboratorio del fabricante.
k. Transferencia de conocimiento de administración, mejores prácticas y mantenimiento para el uso de la solución TERADATA.
l. Análisis avanzado de querys y actividades que conlleven del desarrollo.
m. Otras actividades de administración de la solución TERADATA que se requieran.

El servicio conexo de capacitación en la familia del producto de la solución TERADATA es fundamental y necesario el cual coadyuva conocimiento, administración, optimización de las bondades de las nuevas funcionalidades

en las nuevas versiones., y será de manera oficial a través de un canal, partner o representante autorizado por el fabricante

c) **Uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.**
La contratación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento de la solución TERADATA permitirá contar con los servicios del upgrade de software, correcciones, parches, soporte ante incidentes entre otros alcances detallados en los términos de referencia. Ello permitirá mantener la sostenibilidad y continuidad de los servicios y de esta manera se minimiza el riesgo de la operación y permite garantizar la funcionalidad operativa asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.

El servicio de capacitación coadyuva a la consolidación del mejoramiento de las competencias en el conocimiento, administración, optimización de las bondades de las nuevas funcionalidades en las nuevas versiones.

d) **Justificación de la estandarización.**

1. El servicio de soporte y mantenimiento es complementario a la infraestructura preexistente, en razón que el servicio da la sostenibilidad al uso de esta y estos únicamente pueden ser brindados por un canal, partner o el fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer dichas actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte y mantenimiento.

   El servicio de capacitación es complementario y busca reforzar el conocimiento y mejoramiento de competencias en las nuevas versiones de la solución, propias de la evolución natural del producto, que permitirán contar con mejores y mayores habilidades para el desarrollo y explotación de los modelos y patrones que se desarrollen.

2. La estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución TERADATA permitirá atender cualquier incidente con la herramienta, garantizando directamente la continuidad operativa del servicio hacia los usuarios internos de las diferentes áreas de negocio que emplean dicha solución y estos únicamente pueden ser brindados por un canal, partner o el fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer dichas actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte técnico y mantenimiento.
   Asimismo, el servicio de capacitación permitirá reforzar el conocimiento y mejoramiento de competencias de los profesionales involucrados en las nuevas funcionalidades de la solución.
   La contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución TERADATA es imprescindible para garantizar su funcionalidad, de no contar con los servicios brindados por un canal, partner o el fabricante de

GERENCIA DE OPERACIONES Y SOPORTE A USUARIOS - División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - JEFE (A) - ERNESTO ARSEVALO ARRASCUE

la solución, generaría un riesgo en la continuidad de la ejecución de las soluciones desarrolladas en la solución TERADATA.

De no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento pondría en riesgo las actualizaciones de software de la solución, la continuidad operativa del hardware de los equipos indicados en el literal a). ante una falla y/o problema el tiempo de resolución seria alto al no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento lo cual afectaría a los usuarios internos de las diferentes áreas de negocio que emplean dicha solución.

Con la contratación del servicio permitirá mantener la inversión realizada por parte de SUNAT en la adquisición del equipamiento del literal a.

La estandarización del soporte técnico y mantenimiento para los equipos indicados en el literal a), se justifica en el hecho que la SUNAT debe mantener la continuidad del soporte a las soluciones analíticas desarrolladas con que cuenta actualmente sobre la solución TERADATA. En este sentido un correcto funcionamiento a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante de la solución TERADATA asegura que las soluciones analíticas se ejecuten correctamente.

3. El servicio de soporte técnico y mantenimiento a la solución TERADATA a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante pues son los únicos que : (1) Garantizan la operación continua de la creación de los diferentes modelos y patrones de comportamiento en las unidades de riesgo de la SUNAT, (2) Contuentan con el soporte del software y hadware, (3) aseguran el mantenimiento a través de la atención de los requerimientos, (4) optimizan los recursos informáticos (5) dan sostenibilidad a los servicios de modelos existentes, generado por las diferentes unidades de SUNAT y (6) mejoran de las competencias en el conocimiento, administración, optimización de las bondades de las nuevas funcionalidades en las nuevas versiones propias de un upgrade.

Por lo tanto, el servicio que se requiere contratar es imprescindible a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante, de no contratar estos servicios se perdería la sostenibilidad avanzada en el desarrollo de los diferentes modelos que se vienen utilizando.

4 Incidencia económica

En caso la SUNAT decida cambiar de tecnología de solución para cruces de información, deberá desarrollar un proyecto de migración de toda la información lo cual conllevaría a la adquisición de una solución completa lo que implicaría un costo más elevado para SUNAT.

Respecto a la capacitación se busca reforzar el conocimiento y mejoramiento de las competencias en las nuevas versiones del producto propias de la evolución natural de este, permitiendo aprovechar explotar las diversas funcionalidades de los modelos y patrones que se desarrollen

En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de estos servicios únicamente a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante.

5. VIGENCIA

Treinta y seis (36) meses, sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto, debiéndose realizar un nuevo estudio.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

El funcionario *mínimo de tercer nivel* es quien evalúa y suscribe el Informe de Estandarización.

6.1.	**RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME**	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Salazar Quispe Jafet Enel
	REGISTRO SUNAT	NG41
	CARGO	Analista de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5202-DIV.GEST. INF.TEC - SUP.2

6.2.	**RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME**	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Arevalo Arrascue Ernesto
	REGISTRO SUNAT	7123
	CARGO	Jefe de la División de Gestion de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200-DIV.GESTION INF.TEC.

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en los párrafos anteriores, se concluye que es necesario realizar la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento al software y capacitación en la familia del producto de la solución TERADATA a través de un canal, partner o representante autorizado por el fabricante.

8. RECOMENDACIÓN

En base a lo señalado y teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda realizar la gestión de la estandarización para la contratación de:

i) Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución Teradata.
ii) Servicio de capacitación en la familia de productos del software Teradata.

Finalmente cabe mencionar, que la estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

ELABORADO POR NG41-SALAZAR QUISPE JAFET ENEL	ERNESTO AREVALO ARRASCUE EVALUADO POR (firma y sello) Division de Gestion de Infraestructura Tecnologica y AREVALO ARRASCUE ERNESTO Servicios y Soporte a Usuario

Fecha, 25 de octubre de 2018