



RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA

No. 80-2020/SUNAT/8B0000

APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN DE MONITOREO DE LA MARCA SITE 24X7 DEL FABRICANTE ZHO CORPORAATION PRIVATE LIMITED

Lima, 17 de agosto de 2020

VISTOS:

El Informe Técnico N° 34-2020-SUNAT/1U520, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios y el Informe N° 40-2020-SUNAT/8B1100 de la División de Programación y Gestión, y el Memorandum N° 152 -2020-SUNAT/8B1000 de la Gerencia Administrativa, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico N° 34-2020-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustentó la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante Zoho Corporation Private Limited;

Que, mediante Informe N° 40-2020-SUNAT/8B1100, la División de Programación y Gestión concluyó que el Informe Técnico presentado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustentó con criterio técnico y objetivo la necesidad de la estandarización requerida, recomendando su aprobación;

De conformidad con los fundamentos y conclusiones contenidos en el Informe Técnico N° 34-2020-SUNAT/1U5200 y el Informe N° 40-2020-SUNAT/8B1100, que se adjuntan y forman parte de la presente resolución, y;

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 29, numeral 29.4, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-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 N° 110-2019/SUNAT;




SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Aprobar la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante Zoho Corporation Private Limited, por un periodo de veinticuatro (24) 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 ésta, en la página web Institucional.

Regístrese y comuníquese.


.....
LUIS ENRIQUE DE LA FLOR SAENZ
Intendente Nacional
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Firmado Electrónicamente por:
GUZMÁN CHACÓN DELVIS
POOL
CONTRATO ADMINISTRATIVO
DE SERVICIOS
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE
INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA
07/08/2020 15:25

INFORME TÉCNICO O PROFESIONAL N.º 000034-2020-SUNAT/1U5200

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de la suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited.

LUGAR : Lima, 07 de agosto de 2020



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
07/08/2020 14:56:33

INFORME TECNICO

A : **CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS**
Jefe de División de Gestión de la Infraestructura
Tecnológica

DE : **DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN**
Profesional de la División de Gestión de Infraestructura
Tecnológica

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de la suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited.

FECHA : San Isidro, 05 de agosto del 2020

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación del servicio de la suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited, utilizado en el monitoreo de las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional de la SUNAT.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/08/2020 14:56:33

2. BASE LEGAL

- Texto Único Ordenado de la Ley No. 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo No. 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, modificado por el D.S. N° 056-2017-EF.

3. ANTECEDENTES

A fin de garantizar la continuidad operativa del servicio informático institucional resulta necesario monitorear permanentemente las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional. En ese sentido se implementó la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited cuyos agentes instalados en los principales servidores web permiten monitorear los indicadores de disponibilidad del servicio, por lo que se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa, así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) respectivos.

La Entidad requiere mantener el servicio de monitoreo de las aplicaciones y servicios que brinda; por lo que, a fin de poder garantizar el monitoreo, la continuidad de las aplicaciones y el óptimo funcionamiento de los servicios informáticos del portal institucional resulta necesario contratar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited.

4. ANÁLISIS

4.1. Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

Actualmente las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional son monitoreados a través de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7, una solución que ofrece una visión completa del rendimiento y la disponibilidad de nuestra infraestructura de TI actual. Entre los principales servicios críticos de nuestra infraestructura que son monitoreados a la fecha tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal

- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL
- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles
- Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables
- Teledespacho WEB
- Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado
- Pago electrónico Aduanero
- Consulta de Levante
- SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo
- SEIDA: Nota de Tarja
- SEIDA: ICA
- Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo
- Consulta RUC
- Buzón electrónico
- Consulta de una DAM
- Consulta de manifiesto
- Declaración Simplificada EER



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/08/2020 14:56:33

4.2. Descripción del servicio requerido.

4.2.1. Servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE24x7

El servicio de suscripción a la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 debe contar con las siguientes características:

- a) Suscripción al servicio de monitoreo de la solución plan empresarial y componentes adicionales requeridos.
- b) Monitoreo de la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7.
- c) Monitoreo del rendimiento de las aplicaciones web del portal de la SUNAT. Entendiéndose por rendimiento de aplicación web al tiempo de respuesta y la cantidad de transacciones que soporta.
- d) El servicio debe permitir evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web.
- e) El servicio debe simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas.
- f) Se deben generar alertas mediante SMS o correo electrónico cuando se degraden los tiempos de respuesta o cuando la disponibilidad de los sitios web se vean afectados.
- g) El servicio debe contar como mínimo con el siguiente paquete de monitores y componentes adicionales requeridos:
 - Total de monitores¹: 525
 - Hasta 500 sitios monitores básicos.
 - Hasta 25 monitores avanzados.
 - 100 interfaces de red

¹ Monitores: En este contexto se refiere a un sitio web, aplicación web, servidor o servicio FTP ejecutándose en un host/puerto específico.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/08/2020 14:56:33

- 45M vistas de páginas RUM
 - 500 créditos SMS/Voz por mes
 - Multiusuario
 - Integración de terceros
 - APM
- h) Soporte Premium del fabricante, el cual contará con las siguientes características:
- Brindar soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con la solución que afecte la operatividad del servicio de monitoreo durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
 - Escalamiento de incidentes, problemas y consultas técnicas sobre la solución de monitoreo con el fabricante.
 - Soporte especializado para cambios y configuraciones del servicio a requerimiento de la SUNAT.
 - El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionado a través de una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes.

4.2.2. Plazos para la atención de incidentes.

- a) El contratista tendrá un plazo de cuatro (04) horas para la atención de incidentes por fallas en el servicio de monitoreo en situaciones críticas, computado a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Se entiende por situaciones críticas a la suspensión total del servicio de monitoreo, es decir la solución no permite monitorear ninguna aplicación y/o servicio publicado en el portal institucional de la Entidad. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- b) El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, para el restablecimiento del servicio de monitoreo en situaciones descritas como no críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- c) Tiempo de solución definitiva: Es el que tendrá el contratista para lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario según la complejidad y de acuerdo con la opinión de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- d) El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos, soporte, atenciones y consultas.

4.3. Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

La solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 es utilizado para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican a través del portal web institucional, validaciones como la verificación de la disponibilidad del servicio de una determinada aplicación crítica, tiempo de respuesta, periodo de inactividad,

rendimiento, entre otras características; con lo cual permite la rápida atención de incidentes ante la caída de alguna aplicación o servicio.

La suscripción de la solución de monitoreo será utilizada para asegurar la continuidad del monitoreo para las aplicaciones y/o servicios críticos de nuestra infraestructura de TI que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional.

4.4. Justificación de la estandarización.

4.4.1. Continuando con la implementación de medidas orientadas a la mejora del cumplimiento tributario y aduanero, la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 es un servicio complementario a nuestra infraestructura de TI e imprescindible para garantizar el seguimiento y el control de los problemas e incidencias de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional; en este contexto la SUNAT tiene que garantizar su operatividad para el logro de sus objetivos institucionales; es por eso la necesidad de contar con soluciones o herramientas que ayuden a garantizar y monitorear los diferentes servicios que ofrece y que tienen que estar disponibles para que la ciudadanía pueda cumplir con sus obligaciones tributarias.

4.4.2. En el caso de no contar con el servicio de monitoreo de la marca SITE 24x7, ante algún error en los servicios que brinda SUNAT mediante el portal web institucional no se podría solucionar en el momento oportuno; la interrupción del servicio de monitoreo causaría que no se pueda cumplir con el correcto seguimiento del rendimiento de los sitios web y los servicios críticos publicados en la página web institucional, lo que implicaría un impacto en los tiempos de atención y disponibilidad de dichos servicios, entre los cuales tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal
- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL
- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles
- Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables
- Teledespacho WEB
- Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado
- Pago electrónico Aduanero
- Consulta de Levante
- SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo
- SEIDA: Nota de Tarja
- SEIDA: ICA
- Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/06/2020 14:56:33



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/08/2020 14:56:33

- Consulta RUC
- Buzón electrónico
- Consulta de una DAM
- Consulta de manifiesto
- Declaración Simplificada EER

4.4.3. El uso de otra marca como solución de monitoreo afectaría a toda INSI, debido a se tendría que adaptar a una nueva herramienta de monitoreo, lo que implicaría una nueva capacitación en el uso de una nueva herramienta, ya que actualmente se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa, así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) de los diferentes monitores que se han configurado hasta la fecha.

4.4.4. De no contar con la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 en caso de algún eventual problema en nuestros servicios web, los contribuyentes podrían estar dejando de usar los siguientes servicios críticos: consulta de una DAM, consulta de levante, pago electrónico tributario y aduanero, presentación de PDT, facturas y boletas electrónicas, entre otros, generando malestar en los contribuyentes y en consecuencia de la caída de dichos servicios se vería afectado la recaudación de la SUNAT.

4.5. Incidencia económica.

Una nueva solución de monitoreo implicaría la migración de 353 monitores que actualmente se encuentran configurados y que brindan información que es usada por diferentes áreas; así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) respectivos, por lo que el cambio o modificación por otro servicio o solución de monitoreo se reflejaría finalmente en perjuicio económico para la Institución. De no contar con el servicio adecuado no se podría realizar el monitoreo de forma proactiva la disponibilidad, tiempo de actividad y el rendimiento de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la institución. Estos gastos se evitan con un servicio de suscripción que solo lo puede otorgar el fabricante directo o canal autorizado de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la estandarización es de veinticuatro (24) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Delvis Pool Guzmán Chacón
	REGISTRO SUNAT	QG89
	CARGO	Profesional de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos Manuel Posadas Vallejos
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis es necesaria la estandarización para la contratación del servicio para la suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited para el monitoreo de los servicios que brinda la institución a través del portal institucional.

8. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, se recomienda gestionar la estandarización para la contratación del servicio para la suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited.

9. LUGAR Y FECHA

Lima, 05 de agosto del 2020

ELABORADO POR QG89 – DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN	EVALUADO POR 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
07/08/2020 14:56:33



Firmado Electrónicamente por:
GUZMÁN CHACÓN DELVIS
POOL
CONTRATO ADMINISTRATIVO
DE SERVICIOS
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE
INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA
07/08/2020 15:20

INFORME TÉCNICO O PROFESIONAL N.º 000033-2020-SUNAT/1U5200

ASUNTO : Informe Técnico Previo de Evaluación de Software para la suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 de Zoho Corporation Private Limited

LUGAR : Lima, 07 de agosto de 2020



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
07/08/2020 15:01:29

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE

1. NOMBRE DEL AREA:

División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

El funcionario responsable de la evaluación es el Sr. Delvis Pool Guzmán Chacón, profesional de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

3. FECHA:

05 de agosto del 2020

4. JUSTIFICACIÓN:

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), como organismo técnico especializado, tiene la finalidad primordial de administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley, para lo cual la SUNAT tiene que adoptar y proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

En este contexto la SUNAT tiene que garantizar su operatividad informática para el logro de sus objetivos institucionales, es por eso la necesidad de contar con soluciones que permitan monitorear los diferentes servicios que brinda los cuales tienen que estar disponibles para que los contribuyentes y operadores de comercio a puedan cumplir con sus obligaciones.

Por lo expuesto, y en cumplimiento de la Ley N° 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública", se ha procedido a elaborar el presente informe.

5. ALTERNATIVAS:

Para la adquisición de la solución de monitoreo de los sitios web del portal de la SUNAT, se ha evaluado los siguientes sitios web que ofrecen dicho servicio:

- SITE 24x7 <https://www.site24x7.com>
- NEW RELIC <https://newrelic.com>

6. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Para el análisis comparativo se ha evaluado los atributos mínimos que el servicio debe contemplar en los en los sitios web seleccionados y ha sido realizado en conformidad con la metodología establecida en la "Guía técnica sobre evaluación de software en la administración pública" (R.M. N° 139-2004-PCM), en el siguiente cuadro se detalla el análisis comparativo técnico.

	Puntaje Máximo 100 puntos	Puntaje Mínimo 80 puntos	SITE 24x7	NEW RELIC
ATRIBUTOS INTERNOS	50	40	49	39
<u>Funcionalidad: Adecuación</u> Permite combinar los monitores y complementos de acuerdo a necesidad.	8	6	8	6
<u>Funcionalidad: Exactitud</u> Permite la supervisión de transacciones sintéticas.	7	6	7	6
<u>Funcionalidad: Madurez</u> Permite monitorear los sitios web, rendimiento de aplicaciones, servidores, etc.	7	6	7	6
<u>Funcionalidad: Seguridad</u> Cumple con las políticas de seguridad y acceso institucionales	6	5	6	6
<u>Funcionalidad: Interoperatividad</u> Se debe integrar con otros complementos	5	3	5	2
<u>Funcionalidad: Entendimiento</u> Permite personalizar los informes mostrando la información requerida.	5	4	4	4
<u>Funcionalidad: Atracción</u>	5	4	5	4



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/08/2020 15:01:29



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/08/2020 15:01:29

Proporciona una interfaz gráfica intuitiva, amigable, consistente y de fácil uso.				
<u>Funcionalidad: Acceso móvil</u> Aplicaciones para Android y iPhone	4	3	4	3
<u>Funcionalidad: Facilidad de configuración</u> Se configura con facilidad los monitores.	3	3	3	2
ATRIBUTOS EXTERNOS	20	15	19	15
<u>Usabilidad: Aprendizaje</u> Proporciona Guía de usuario y Base de conocimientos.	5	4	5	3
<u>Capacidad de informar: Alertas y notificaciones</u> Envía notificaciones acerca de los problemas de rendimiento o de tiempos de inactividad.	5	4	5	5
<u>Capacidad de mantenimiento: Cambiabilidad</u> Permanente actualización y mejora del sitio web, ofreciendo nuevas funcionalidades.	5	3	4	3
<u>Capacidad de mantenimiento: Estabilidad</u> Soporte directo con el proveedor de servicio, apertura de ticket para atención de soporte.	5	4	5	4
ATRIBUTOS DE USO	30	25	29	25
<u>Productividad:</u> Permite la administración y monitoreo de los sitios web del portal de la SUNAT y de sus distintos servicios.	8	7	7	6
<u>Eficacia:</u> Permite ver el estado de todos los monitores en cualquier momento y en un panel de información unificado. Notifica de forma automática los estados de los servidores.	8	7	8	7
<u>Satisfacción:</u> Permite configurar los monitores y servicios de acuerdo a lo requerido, permitiendo cambiar dicha configuración en el tiempo por el usuario administrador.	7	5	7	5
<u>Seguridad:</u> Permite el control de los servicios a monitorear con los que cuenta permisos.	7	6	7	7
PUNTAJE TOTAL	100	80	97	79

7. ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO - BENEFICIO

Aquellos productos que no alcancen el puntaje mínimo de evaluación técnica no serán considerados para el análisis posterior de costo beneficio.

En el presente informe técnico previo de evaluación de software, solo SITE 24x7 alcanzó el puntaje mínimo de 80 puntos requerido, por lo que no aplica realizar el análisis de costo beneficio requerido

Del cuadro comparativo técnico se aprecia que NEW RELIC a pesar de ser una buena opción, no cumple con los atributos técnicos indispensables para una solución de monitoreo a los servicios y/o aplicaciones que se publican en el portal web institucional de la SUNAT.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto en el presente documento y debido a la necesidad manifestada, se concluye que se requiere la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7, servicio imprescindible para garantizar el seguimiento y el control de los problemas e incidencias de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional.

9. FIRMAS



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
07/08/2020 15:01:29

ELABORADO POR QG89 – DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN	EVALUADO POR 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL

INFORME N° 40 -2020-SUNAT/8B1100

A : **MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ**
Gerente Administrativo

DE : **HERMES FERNANDO AGUILAR CÁCERES**
Jefe de la División de Programación y Gestión

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante Zoho Corporation Private Limited

REFERENCIA : Informe Técnico N° 0034-2020-SUNAT/1U5200

FECHA : Lima, 17 de agosto de 2020

1. Antecedentes

Mediante el documento de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante Zoho Corporation Private Limited.

2. Objetivo

Verificar si el Informe, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta imprescindible contratar el servicio haciendo referencia a determinada marca, con el objetivo de que la Intendencia Nacional de Administración apruebe el proceso de estandarización.

3. Base Legal

- a. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- 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 suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante Zoho Corporation Private Limited.

En el Informe Técnico de la referencia a), la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

4.1.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

El Anexo 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define **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".



Conforme lo indicado en el numeral 4.1 del informe técnico de la referencia, las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional son monitoreados a través de la solución de monitoreo de la marca 24X7 los cuales se detallan en el indicado numeral.

4.1.2 Descripción de los servicios requeridos

En el numeral 4.2, del informe técnico de la referencia se detallan los servicios brindados, entre los que se encuentran:

- a) Suscripción al servicio de monitoreo de la solución plan empresarial y componentes adicionales requeridos.
- b) Monitoreo de la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7.
- c) Monitoreo del rendimiento de las aplicaciones web del portal de la SUNAT. Entendiéndose por rendimiento de aplicación web al tiempo de respuesta y la cantidad de transacciones que soporta.
- d) El servicio debe permitir evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web.
- e) El servicio debe simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas.
- f) Se deben generar alertas mediante SMS o correo electrónico cuando se degraden los tiempos de respuesta o cuando la disponibilidad de los sitios web se vean afectados.

4.1.3 Uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos

En el literal 4.3 del informe técnico de la referencia se detalla el uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos:

“La solución de monitoreo SITE 24x7 es utilizado para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican a través del portal web institucional, validaciones como la verificación de la disponibilidad del servicio de una determinada aplicación crítica, tiempo de respuesta, periodo de inactividad, rendimiento, entre otras características; con lo cual permite la rápida atención de incidentes ante la caída de alguna aplicación o servicio.

La suscripción y soporte serán utilizados para asegurar la continuidad del monitoreo para las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional”

4.2 Justificación de la Estandarización

Los servicios que se requieren contratar son complementarios e imprescindibles al equipamiento o infraestructura preexistente.

Conforme se precisa en el numeral 4.4.1 del Informe Técnico de la referencia “(...) la solución de monitoreo de la marca SITE 24X7 es un servicio complementario a nuestro servicio de infraestructura de TI e imprescindible para garantizar el seguimiento y control de los problemas e incidencias de las



aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional; (...)."

No contar con el servicio de suscripción

Conforme se precisa en el numeral 4.4.2 del Informe Técnico de la referencia: "En el caso de no contar con el servicio de monitoreo de la marca 24X7, ante algún error en los servicios que brinda la SUNAT, mediante el portal web institucional no se podría solucionar en el momento oportuno; la interrupción en el servicio de monitoreo causaría que no se pueda cumplir con el correcto seguimiento del rendimiento de los sitios web y los servicios críticos publicados en la página web institucional, lo que implicaría un impacto en los tiempos de atención y disponibilidad de dichos servicios (...)"

El uso de otras marcas

Conforme se precisa en el numeral 4.4.3 del Informe Técnico de la referencia: "El uso de otra marca como solución de monitoreo afectaría a toda INSI, debido a que se tendría que adaptar a una nueva herramienta de monitoreo, ya que actualmente se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa, así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) de los diferentes monitores que se han configurado hasta la fecha".

Incidencia Económica

Conforme se precisa en el numeral 4.5 del Informe Técnico de la referencia: "Una nueva solución de monitoreo implicaría la migración de 353 monitores que actualmente se encuentran configurados y que brindan información que es usada por diferentes áreas; así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) respectivos, por lo que el cambio o modificación por otro servicio o solución de monitoreo se reflejaría finalmente en perjuicio económico para la Institución. De no contar con el servicio adecuado no se podría realizar el monitoreo de forma proactiva la disponibilidad de tiempo, la actividad y el rendimiento de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la institución. Estos gastos se evitan con un servicio de suscripción que **solo lo puede otorgar el fabricante directo o canal autorizado de la solución de monitoreo de la marca SITE 24X7 del fabricante Zoho Corporation Private Limited**".

5. 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.



RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME									
5.1.	<table border="1"> <tr> <td>APELLIDOS Y NOMBRES</td> <td>Delvis Pool Guzman Chacon</td> </tr> <tr> <td>REGISTRO SUNAT</td> <td>QG89</td> </tr> <tr> <td>CARGO</td> <td>Profesional</td> </tr> <tr> <td>UNIDAD ORGANIZACIONAL</td> <td>División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica</td> </tr> </table>	APELLIDOS Y NOMBRES	Delvis Pool Guzman Chacon	REGISTRO SUNAT	QG89	CARGO	Profesional	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
APELLIDOS Y NOMBRES	Delvis Pool Guzman Chacon								
REGISTRO SUNAT	QG89								
CARGO	Profesional								
UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica								

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME									
5.2.	<table border="1"> <tr> <td>APELLIDOS Y NOMBRES</td> <td>Carlos Manuel Posadas Vallejos</td> </tr> <tr> <td>REGISTRO SUNAT</td> <td>149A</td> </tr> <tr> <td>CARGO</td> <td>Jefe de División</td> </tr> <tr> <td>UNIDAD ORGANIZACIONAL</td> <td>División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica</td> </tr> </table>	APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos Manuel Posadas Vallejos	REGISTRO SUNAT	149A	CARGO	Jefe de División	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos Manuel Posadas Vallejos								
REGISTRO SUNAT	149A								
CARGO	Jefe de División								
UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica								

Fecha de Elaboración del Informe

05 de agosto de 2020

6. Conclusiones

El informe técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la estandarización, para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante de Zoho Corporation Private Limited, resulta complementario e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

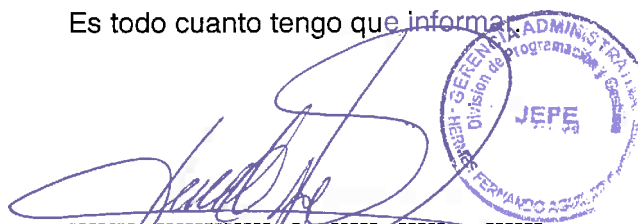
El Informe Técnico N° 34-2020-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante de Zoho Corporation Private Limited, fue evaluado por el señor Delvis Pool Guzman Chacón, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y aprobado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.

Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el informe técnico de la referencia, se confirma que esta estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

7. 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 suscripción de la solución de monitoreo de la marca SITE 24x7 del fabricante Zoho Corporation Private Limited por el periodo de vigencia de veinticuatro (24) meses; sin embargo, de variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

A handwritten signature in blue ink is written over a blue circular official stamp. The stamp contains the text: "GERENCIA ADMINISTRATIVA", "División de Programación y Gestión", "JEFE", and "HERMES FERNANDO AGUILAR CÁCERES".

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