

## INFORME TÉCNICO N° 134 - 2021-SUNAT/1U5200

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

**De :** **CELSO GORKI MELGAREJO MAMANI**  
Especialista de la División de Gestión Infraestructura Tecnológica

**Asunto :** Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM.

**Fecha :** 17 de agosto del 2021.

---

### **1. MATERIA**

Sustentar la Estandarización para la contratación del servicio de servicio de soporte y mantenimiento del software SAP CRM utilizado por el Sistema de Relacionamento para la Gestión Inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior

### **2. BASE LEGAL**

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

### **3. ANTECEDENTES**

En el año 2015, mediante el proceso de Licitación Pública Internacional N° 003-2015-SUNAT/BID – Provisión de un Sistema de Relacionamento para la Gestión Inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior, la entidad adquirió la solución de gestión inductiva que utiliza el software SAP CRM.

Mediante Memorándum Electrónico SIGED N° 00021-2019-1U5200 (MEM-2019-30701), la Jefatura de la División Normativa de Control y Recuperación de la Deuda, como área usuaria, ha confirmado que se requiere el uso de la herramienta de manera permanente y constante, en ese sentido, la DAIA ha solicitado que se gestione la provisión del soporte y mantenimiento de la solución SAP CRM por un periodo de veinticuatro (24) meses.

### **4. ANALISIS**

- 4.1. Es importante señalar que el Artículo 01° de la Ley de Contrataciones del Estado, dispone que su finalidad consiste en establecer normas orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados, de tal manera que las Entidades y quienes intervienen en las contrataciones de bienes, servicios y obras las realicen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, para permitir el cumplimiento de los fines públicos y generar una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos.
- 4.2. De conformidad a lo establecido en el numeral 29.4 del artículo 29° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, señala: que en la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de

estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso se agregan las palabras “o equivalente” a continuación de dicha referencia.

4.3. Debe entenderse por estandarización, al proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes.

4.4. El numeral 7.2 de la Directiva N° 0004-2016-OSCE/CD – Lineamientos para contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, señala:

*“Los presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización, son los siguientes:*

- *La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.*
- *Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.”*

4.5. Dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.3 de la citada directiva, se describe lo siguiente:

a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente

La solución de gestión inductiva cuenta con licenciamiento del fabricante SAP:

Licencia	Cantidad
SAP CRM Marketing	70
SAP CRM Service	750
SAP Developer User	1
SAP Business Object BI Suite (User)	1
SAP Business Object BI Suite (CS)	10
Oracle RT	(*)

*\* Licenciamiento Oracle para todas las bases de datos que conforman la solución SAP CRM.*

En cuanto a infraestructura, la solución de gestión inductiva cuenta con los siguientes servidores :

**Servidores SAP CRM Producción**

Sistema SAP	Sistema Operativo	Servidor
SAP CRM PRD APPL	Linux Red Hat 7	APPCRM01
		APPCRM02
SAP BI-BO PRD APPL	Linux Red Hat 6	APPBPS01
		APPBPS02
SAP SMP PRD APPL	Linux Red Hat 7	APPSMP01
		APPSMP02
SAP TREX PRD	Linux Red Hat 7	APPTREX01
		APPTREX02
SAP CRM PRD DB	AIX 7.1 TL3 SP4	BDCRM01
		BDCRM02
SAP BI-BO PRD DB	AIX 7.1 TL3 SP4	BDBPS01
		BDBPS02

SAP SMP PRD DB	AIX 7.1 TL3 SP4	BDSMP01
		BDSMP02
SAP Router	Linux Red Hat 6	ROUTER01

### Servidores SAP CRM Desarrollo y Calidad

Sistema SAP	Sistema Operativo	Servidor
SAP CRM/TREX DEV APPL	Linux Red Hat 7	APPCDS
SAP BI-BO DEV APPL	Linux Red Hat 6	APPBDS
SAP CRM DEV DB	AIX 7.1	BDCDS
SAP BI-BO DEV DB	AIX 7.1	BDBDS
SAP CRM/TREX QAS APPL	Linux Red Hat 7	APPCQS
SAP BI-BO QAS APPL	Linux Red Hat 6	APPBQS
SAP CRM QAS DB	AIX 7.1	BDCQS
SAP BI-BO QAS DB	AIX 7.1	BDBQS

La entidad requiere mantener la solución de gestión inductiva para ello debe considerar el mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratación el servicio de soporte técnico y mantenimiento del Software SAP CRM del fabricante SAP.

#### b) Descripción del servicio requerido

Con la estandarización se pretende contar el servicio de soporte y mantenimiento del software SAP CRM, para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión inductiva del cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Único	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM.	1	Servicio

El servicio considera:

El servicio de soporte técnico incluye el acceso al soporte técnico del fabricante SAP, mediante la habilitación de acceso de SAP Enterprise Support, considerando lo siguiente:

- Activar el servicio de SAP Enterprise Support o equivalente (Sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), brindado por el fabricante, lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.
- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones críticas.
- Secuencias de comandos (scripts) de actualización.
- Versiones principales de productos y tecnologías, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica especializada por personal del fabricante, para la atención de solicitudes de servicio, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24x7).
- La información y/o trazabilidad del estado de incidencias reportados, estará disponible y en línea, en el portal o sitio web de registro de incidentes.
- El acceso al SAP Enterprise Support se acreditará mediante el envío de un correo electrónico o carta por mesa de partes que acredite la titularidad del acceso a nombre

de la Entidad, indicando el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante, especificar el tipo de soporte y las características y detallar el correo y los teléfonos del soporte del fabricante y del contratista local.

El servicio de soporte técnico incluye el soporte técnico local, considerando lo siguiente:

- Brindar el servicio de soporte local, en las oportunidades que la DGIT lo solicite, para resolver incidentes y/o problemas relacionados con el software SAP CRM de la solución de gestión inductiva, que afecte la operatividad durante las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.
- Brindar un soporte en todas las capas de servicio proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- Brindar el servicio de acompañamiento y asistencia a la Entidad en modalidad presencial o remota con personal técnico del contratista, sobre los componentes y funcionalidades de la solución de gestión inductiva implementada.
- Las actividades de acompañamiento iniciarán como máximo a las veinticuatro (24) horas, contabilizadas a partir de la solicitud realizada por la DGIT.
- Afinamiento, optimización y/o cualquier tipo de mejora en cualquier componente de la solución.
- Asistencia técnica para la configuración de herramientas de monitoreo que la Entidad utiliza.
- Instalación, configuración o actualización de nuevas versiones de software SAP, incluye parches (patches, temporary fixes, etc) y cualquier otra actualización que requiera el software que asegure el funcionamiento óptimo de la solución.
- Configuración y pruebas de contingencia en servidores de aplicación.
- El contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto de manera preventiva y/o cuando la DGIT lo solicite, el cual debe incluir el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto. De manera trimestral el contratista presentara un informe técnico de salud de la solución que indique las actividades realizadas.
- El contratista debe proporcionar el procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas a la entrega de la titularidad y habilitación de acceso de SAP Enterprise Support ; los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionados a través de una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes.

c) Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido

El servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM permitirá:

- i. Mantener el software actualizado en sus versiones.
- ii. Permite acceso a soluciones para el buen funcionamiento y actualización de la solución SAP CRM que la SUNAT utiliza para brindar servicios de gestión inductiva.
- iii. Permitir el procesamiento de información para realizar campañas que la SUNAT determine gestionar.

#### 4.6. Justificación de la Estandarización

a) La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura

De acuerdo con lo indicado en el literal "Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente" – Punto 4.5.

b) Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento preexistente

El servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, solo puede ser brindado por el propietario o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad del servicio y dar el soporte necesario en caso de inconvenientes técnicos, deviniendo en un servicio complementario a los bienes preexistentes.

c) Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles

Este servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, asegurará el funcionamiento de la solución de gestión inductiva, pues es la única forma de asegurar y garantizar su continuidad y operatividad, el cual está asociado a fortalecer la Capacidad de Gestión Interna y mejorar la eficiencia interna de la SUNAT.

Estar suscritos con el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante, es la única manera de garantizar la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad de este.

d) El no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento.

El no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento impactaría en los servicios de gestión inductiva con los que viene trabajando la Entidad, razón por cual este servicio es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad del servicio.

Contar con este servicio del fabricante o distribuidor autorizado de SAP CRM, garantiza la atención y/o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio.

Evita un nuevo desarrollo e implementación de un nuevo sistema para el proyecto "Provisión de un Sistema de Relacionamiento Para la Gestión Inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior", que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.

La estandarización del servicio de servicio soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, se justifica debido a que es una herramienta tecnológica necesaria para las labores de la División Normativa de control y Recuperación de la deuda. Sin esta herramienta no sería posible llevar a cabo las diversas actividades que tiene asignada esta área.

#### 4.7. Incidencia económica de la contratación.

La interrupción de la continuidad operativa de la solución de gestión inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de los Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior, que brinda la SUNAT, causaría una incidencia económica en el proceso de la recaudación tributaria, evitando su paralización, su desactualización y mal uso del sistema de relacionamiento para la gestión inductiva de cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras de contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

En tal sentido el presente requerimiento tiene finalidad garantizar la disponibilidad y operatividad del Sistema de Relacionamiento para la Gestión Inductiva

#### 5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente 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

6.1.	<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>	
	APELLIDOS Y NOMBRES	<b>MELGAREJO MAMANI, CELSO GORKI</b>
	REGISTRO SUNAT	<b>AH74</b>
	CARGO	<b>ESPECIALISTA DE BASE DE DATOS</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	<b>DIVISION DE GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA</b>

6.2.	<b>JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>	
	APELLIDOS Y NOMBRES	<b>POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL</b>
	REGISTRO SUNAT	<b>149A</b>
	CARGO	<b>JEFE DE DIVISION</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	<b>DIVISION DE GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA</b>

## 7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se concluye que es necesario realizar la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, brindada por el fabricante o distribuidores autorizados por la marca, con la finalidad de mantener la funcionalidad, operatividad y continuidad de los servicios que brinda la institución:

Cabe indicar que esta estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, considerando la pluralidad de proveedores que existen en el mercado.

## 8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, tomando como base la directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN</b> AH74 – MELGAREJO MAMANI, CELSO GORKI	<b>JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE</b> <b>(firma y sello)</b> 149A – POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL