

## **INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN N° 080-2022- 1U5200**

**A** : **Ursula Paola Arias Rengifo**  
Jefe (e) de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

**De** : **Jorge Elmer Nuñez Guerrero**  
Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

**Asunto** : Estandarización para el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server

**Fecha** : 24 de noviembre 2022

---

### **1. MATERIA**

Sustentar mediante el presente Informe Técnico la necesidad de estandarización para Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server.

### **2. BASE LEGAL**

- Texto Único Ordenado de la Ley 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**

La SUNAT en el año 2019 adquirió diez y nueve (19) servidores Dell PowerEdge T440 (incluido Monitor, Teclado y Mouse) con Licencia de Sistema Operativo Windows Server 2019 Estándar y Solución de Respaldo Netbackup Server para las Sedes de Provincia, mediante la Licitación Pública N° 007-2019-SUNAT/8B1200 "Provisión de Servidores para el Ámbito Nacional", el cual incluía los servicios de soporte y mantenimiento por 3 años hasta el 03 de marzo del 2023.

### **4. ANÁLISIS**

#### **4.1 Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.**

La SUNAT cuenta con 19 servidores marca Dell modelo PowerEdge T440, (incluido Monitor, Teclado y Mouse) con Licencia de Sistema Operativo Windows Server 2019 Estándar y Solución de Respaldo Netbackup Server para las Sedes de Provincias, el cual fue adquirido mediante la Licitación Pública N° 007-2019-SUNAT/8B1200 "Provisión de Servidores para el Ámbito Nacional".

<b>Equipo</b>	<b>Cantidad Total</b>	<b>Unidad de medida</b>
Distribuidos a nivel nacional (Anexo N° 1)		
Servidor Dell modelo PowerEdge T440 (CPU, monitor, teclado y mouse).	19	Unidad
Sistema Operativo para servidor Microsoft Windows Server 2019 STD, lic a nombre de SUNAT	19	Unidad

Software de Respaldo de Información INCL P/N 14410-M3 NETBACKUP server WLS 1 Server Hardware Tier 2 Onpremise Estándar Perpetual Lic Gov.	19	Unidad
---	----	--------

#### 4.2 Descripción de los servicios requeridos.

##### 4.2.1 Servicio de soporte técnico de servidores de la marca Dell PowerEdge T440

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servicio de soporte técnico de servidores de la marca Dell PowerEdge T440	19	Unidad

- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes (internos y externos) y accesorios (monitor, teclado, mouse, tape u otros) por parte del personal especializado del fabricante o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo de las mismas características o superior, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- La SUNAT podrá solicitar como parte del servicio de Soporte Técnico la reinstalación del sistema base del servidor, el tiempo máximo para la atención será de cuarenta y ocho (48) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Para incidencias o fallas de hardware el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

##### 4.2.2 Servicio de mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servicio de mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440	19	Unidad

- Un total de un (01) mantenimiento preventivo a cada uno de los diecinueve (19) Servidores, el cual deberá brindarse una (01) vez durante el año. Este servicio deberá realizarse en el lugar donde se encuentren instalados los servidores y se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado, el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo alguno para la Entidad.
- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los 19 servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.

#### 4.2.3 Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo del Software de Respaldo Netbackup Server

Licenciamiento	Cantidad Total	Unidad de medida
Software de respaldo Netbackup Server	19	Unidad

**\*Nota: Ver Anexo N° 1 para mayor detalle**

Debe incluir una licencia para el soporte técnico del software Netbackup server por cada uno de los 19 servidores físicos, por un periodo de doce (12) meses, este periodo debe estar vigente hasta que finalice el contrato.

##### a) Soporte técnico

- Reparar y solucionar incidencias de software, por parte del personal especializado del fabricante o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Para incidencias en el software de respaldo, el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del software por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

##### b) Mantenimiento preventivo

- Realizar la actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc, cuando la Entidad lo solicite.

#### **4.3 Uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos**

El Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, busca:

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad en Provincia

#### **4.4 Justificación de la estandarización**

- (1) El Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server busca asegurar y mantener el correcto funcionamiento de la operatividad de la solución preexistente para garantizar la continuidad operativa de los servidores de provincia y contar con el soporte especializado necesario para al hardware y software en caso de incidentes. El servicio de soporte y mantenimiento presupone la reducción de costos operativos y maximizando las garantías de la plataforma existente.
- (2) Los servicios de soporte y mantenimiento son complementarios a los bienes preexistentes asegurando su correcto funcionamiento; estos servicios, solo puede ser brindado por el propietario o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de estos bienes.
- (3) El no contar con el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, en caso de suceder algún error/problema/fixes no podría garantizar el servicio que brinda la garantía del fabricante y se pueda realizar el escalamiento especializado para la solución.
- (4) Solo el propietario y/o distribuidor autorizado del fabricante puede brindar el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, garantizando la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio.
- (5) Incidencia Económica  
El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes afectaría servicios críticos como continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad, así como el servicio de Directorio Activo (autenticación y sincronización con la nube de los usuarios de la SUNAT), SIGA y SCAD.

#### **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 quedara sin efecto.

#### **6 RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN**

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

6.1.	<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>	
	APELLIDOS Y NOMBRES	JORGE ELMER NUÑEZ GUERRERO
	REGISTRO SUNAT	AF01
	CARGO	ESPECIALISTA DE LA DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

6.2.	<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>	
	APELLIDOS Y NOMBRES	URSULA PAOLA ARIAS RENGIFO
	REGISTRO SUNAT	2577
	CARGO	JEFE DIVISION (e)
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

## 7 CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se demuestra que la SUNAT tiene la necesidad de contar con el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, el cual será utilizado para garantizar la continuidad operativa del servicio descrito en el análisis del presente informe.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con más de un canal o partner autorizados por el fabricante.

## 8 RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar las acciones correspondientes para la estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, tomando como base la directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

## 9 LUGAR Y FECHA

Lima, 24 de noviembre de 2022

<b>ELABORADO POR</b> AF01 – JORGE ELMER NUÑEZ GUERRERO	<b>EVALUADO POR (firma y sello)</b> 2577 – URSULA PAOLA ARIAS RENGIFO

**Anexo N° 1**

<b>Servidores</b>				
	<b>Sede</b>		<b>Servidor</b>	<b>Dirección</b>
1	Arequipa	PowerEdget T440	1SL8B03	Calle Jerusalén N° 100 -102 Esq. Con Mercaderes N° 201 – Cercado - Arequipa
2	La Libertad	PowerEdget T440	1SL6B03	Jr. Gamarra 484 (Centro Histórico) - Trujillo
3	Lambayeque	PowerEdget T440	1SL3B03	Av. Leonardo Ortiz 195 – Chiclayo
4	Cajamarca	PowerEdget T440	1SL7B03	Av. Vía de Evitamiento Norte N° 978-996 (Esq. con Jirón Sta. Teresa de Journet) Urb. La Alameda
5	Piura	PowerEdget T440	1SL5B03	Av. Loreto 600 - Piura
6	Cusco	PowerEdget T440	1SL4B03	Calle Santa Teresa 370 - Cusco
7	Tacna	PowerEdget T440	1SLBB03	Parque Industrial Mz A, Lt 5 y 6 Distrito de Pocollay – Tacna
8	Loreto	PowerEdget T440	1SL9B03	Av. 28 de Julio # 810 (Punchana - Maynas – Loreto), ciudad de Iquitos.
9	Huacho	PowerEdget T440	1SL2B03	Av. 28 de Julio # 286 – Huacho
10	Chimbote	PowerEdget T440	JGV5H03	Av. Francisco Bolognesi N° 507 – Chimbote
11	Ucayali	PowerEdget T440	JGV4B03	Jr. Salvador Allende N° 130 – Coronel Portillo – Calleria - Ucayali
12	Juliaca	PowerEdget T440	JGV5B03	Jr. 7 de Junio N° 575 - Juliaca
13	Huánuco	PowerEdget T440	JGV7B03	Jr. Dámaso Beraún N°814 - Huánuco
14	Junín	PowerEdget T440	JGV3H03	Jr. Loreto N° 300 – Huancayo
15	San Martín	PowerEdget T440	JGV6B03	Jr. Ramirez Hurtado N° 301 - Tarapoto
16	Tumbes	PowerEdget T440	JGV3B03	Jr. Bolívar N° 226 Tumbes – Tumbes
17	Madre de Dios	PowerEdget T440	JGV8B03	Av. 26 de Diciembre 157 – Tambopata – Madre de Dios
18	Ica	PowerEdget T440	JGV4H03	Av. Ayabaca S/N Sub Lote 2-A-1 - Ica
19	Ayacucho	PowerEdget T440	JGV6H03	Av. Mariscal Cáceres Nro. 387 Ayacucho

- Incluye todos los componentes internos del servidor (como coolers, módulo de gestión, fuentes de poder, tape backup y otros que formen parte del servidor), así como el monitor, teclado, mouse, tape u otros.