

INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN N° 139-2021- 1U5200

A : **Carlos Manuel Posadas Vallejos**
Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

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

Asunto : Estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino.

Fecha : 03 de noviembre de 2021

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino.

2. BASE LEGAL

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y 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

Mediante Concurso Público N° 0001-2017-SUNAT/8B1200, la SUNAT contrató el servicio de soporte, mantenimiento y capacitación del software Lotus Domino o equivalente.

A través del Contrato N° 114-2020/SUNAT-Prestación de Servicios derivado del Concurso Público N° 0067-2019-SUNAT/8B1200, la SUNAT contrató el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino o equivalente por el periodo de dos (02) años, el cual culminará el 22 de mayo del 2022.

Mediante Memorándum Electrónico N° 01386 - 2021 - 8B7300, en seguimiento de fecha 13 de julio de 2021, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones, informa que el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino o Equivalente deberá ser renovado por el periodo de dos (02) años.

La SUNAT, a efectos de poder mejorar e incrementar los servicios que brinda a los contribuyentes y al público en general, requiere renovar el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino para garantizar la continuidad operativa del Sistema de Gestión Documental (SIGED).

4. ANÁLISIS

a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

Lotus Domino es un software utilizado por la SUNAT desde el año 1995. En la actualidad, la plataforma sirve como ambiente de producción, contingencia, calidad y desarrollo para el sistema de gestión documentaria SIGED, el cual permite gestionar el flujo de documentos electrónicos dentro de la organización.

El software Lotus Domino se encuentra instalado en los siguientes ambientes:

➤ Ambiente de producción

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Site	San Isidro
Host físico	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2698 v3 @ 2.30GHz
vCPU	8 vCPU
Memoria RAM	35 GB
Disco Duro - Capacidad	03 discos duros: <ul style="list-style-type: none"> - Sistema Operativo: 150 GB - TransLog: 200 GB - Base de datos: 1.7 TB
Sistema Operativo	Windows Server 2012 R2 Standard
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 10

➤ Ambiente de contingencia

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Site	San Isidro
Host físico	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 0 @ 2.90GHz
vCPU	8 vCPU
Memoria RAM	35 GB
Disco Duro - Capacidad	03 discos duros: <ul style="list-style-type: none"> - Sistema Operativo: 150 GB - TransLog: 200 GB - Base de datos: 1.5 TB
Sistema Operativo	Windows Server 2012 R2 Standard
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 10

➤ Ambiente de calidad

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Site	Surco
Host físico	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 0 @ 2.90GHz
vCPU	4 vCPU
Memoria RAM	16 GB
Disco Duro - Capacidad	04 discos duros: <ul style="list-style-type: none"> - Sistema Operativo: 100 GB - TransLog: 100 GB - Daos: 300 GB - Base de datos: 1.17 TB
Sistema Operativo	Windows Server 2012 R2 Standard
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 10

➤ Ambiente de desarrollo

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Site	Surco
Host físico	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 0 @ 2.90GHz
vCPU	4 vCPU
Memoria RAM	16 GB

Disco Duro - Capacidad	04 discos duros: - Sistema Operativo: 100 GB - TransLog: 100 GB - Daos: 300 GB - Base de datos: 900 GB
Sistema Operativo	Windows Server 2012 R2 Standard
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 10

b) Descripción de los servicios requeridos.

Ítem	Descripción
Único	Servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino

b.1 Servicio de soporte:

- Debe brindarse por un periodo de setecientos treinta (730) días calendario.
- El contratista debe otorgar el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino que comprende el Utility Server 11.01 por 700 PVU.
- Resolución de incidentes asociados al software Lotus Domino y todos sus componentes (base de datos, vistas, Clúster Lotus Domino, etc).
- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- El tiempo máximo de respuesta inicial por fallas en la aplicación del software Lotus Domino será de una (01) hora.
- El contratista deberá ofrecer una solución de acuerdo con el nivel de severidad. Los niveles de severidad se describen a continuación:
 - a. Severidad Nivel 1 (grave): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
 - b. Severidad Nivel 2 (media): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
 - c. Severidad Nivel 3 (leve): fallo que involucra a funcionalidad(es) secundaria(s) del sistema y que no afectan a la operatividad del servicio.
- Se debe priorizar la solución de fallos en base al nivel de severidad y los tiempos indicados:
 - a. Severidad Nivel 1 (grave): 4 horas como máximo.
 - b. Severidad Nivel 2 (media): 6 horas como máximo.
 - c. Severidad Nivel 3 (leve): 8 horas como máximo.
 El tiempo de solución será contabilizado a partir del momento en que se comunicó el incidente o falla.
- El tiempo de reparación para incidencias originadas producto de un parche o actualización del Software Lotus (previamente validado por el fabricante), el plazo de reparación máximo no debe de exceder los 90 días calendario y el tiempo en exceso, para este caso, estará sujeto a lo señalado en el numeral 7.10 de los presentes Términos de Referencia. Mientras transcurre el tiempo de reparación para incidencias originadas producto de un parche o actualización del software Lotus, el contratista deberá presentar una solución alternativa de la incidencia garantizando la continuidad operativa del servicio.
- Las llamadas de servicio podrán efectuarse telefónicamente o vía correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Entidad y el contratista.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.

- La Entidad notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema.
 - Usuarios afectados.
 - Nivel de gravedad de la falla.
 - Contacto en la SUNAT
- Ante cada notificación el contratista debe realizar y presentar a la Entidad un informe por escrito que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal que se asignó para la solución del mismo.
 - Problemas que se presentaron durante la solución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de solución.
- 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.
- A la suscripción del contrato, el contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

b.2 Servicio de mantenimiento:

- Proporcionar 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.
- Ejecución de tareas de mantenimiento a las bases de datos de Lotus Domino, vistas, replicación y monitoreo de eventos.

El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios de soporte y mantenimiento mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

c) Uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos.

El servicio de soporte y mantenimiento del software de Lotus Domino, busca:

- Asegurar y mantener la operatividad del software Lotus Domino, a fin de garantizar la continuidad operativa del sistema de gestión de flujo de documentos electrónicos a través del sistema SIGED, para todas las áreas a nivel nacional de SUNAT.

d) Justificación de la estandarización.

- (1) El servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino, cumple con las necesidades de las áreas usuarias y es complementario con la infraestructura existente en la SUNAT, permitiendo que se pueda operar de manera adecuada garantizando la operatividad y el nivel de disponibilidad del servicio que brinda la SUNAT. Por esta razón la SUNAT ha decidido mantener el uso de estos servicios soportados bajo dicha plataforma.
- (2) La estandarización de los servicios requeridos en el literal b). resultan imprescindible en vista que la SUNAT cuentan con aplicaciones y servicios inherentes bajo la plataforma Lotus Domino que son brindados a los usuarios internos.

(3) De no contar con el servicio requerido, la plataforma estaría en riesgo de ocasionar incidentes de carácter crítico sobre el sistema de gestión documentaria –SIGED y otros servicios, afectando a los usuarios internos. Asimismo, este servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino solo puede ser brindado por el propietario o canal o partner o distribuidor autorizado del fabricante, a fin de permitir la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio, el cual permita las actualizaciones del producto, autorizaciones, escalamiento de incidentes y demás servicios que permitan garantizar la funcionalidad operativa asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.

(4) Incidencia Económica

El no mantener operativa el software Lotus Domino, afectaría a la plataforma Lotus el cual sostiene al sistema de gestión de flujo de documentos electrónicos a través del sistema SIGED, impactando directamente en la desactualización y mal uso del sistema de la plataforma y por ende la paralización de la gestión administrativa para todos los usuarios internos a nivel nacional de SUNAT.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con proveedores del servicio autorizados por el fabricante.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de treinta y seis (36) 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.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	NÚÑEZ GUERRERO, JORGE ELMER
	REGISTRO SUNAT	AF01
	CARGO	ESPECIALISTA DE LA DIVISION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA – SISTEMAS OPERATIVOS
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE DIVISION
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

De lo expuesto se concluye que es imprescindible contratar el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino, pues es la única manera de garantizar la continuidad operativa de la plataforma pre-existente.

8. RECOMENDACIÓN

Iniciar las acciones correspondientes para la estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino, tomando en consideración la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD.

9. LUGAR Y FECHA

San Isidro, 03 de noviembre de 2021

ELABORADO POR: AF01 – JORGE ELMER NUNEZ GUERRERO	EVALUADO POR: 149A - CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS