



Firmado Digitalmente por:  
HERMES FERNANDO AGUILAR  
CACERES  
JEFE DE DIVISIÓN  
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y  
GESTIÓN  
Fecha y hora: 12/06/2023 17:25

## INFORME N.º 000019-2023-SUNAT/8B7100

**A** : **ORDOÑEZ ENRIQUEZ MAGALY**  
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

**DE** : **AGUILAR CACERES HERMES FERNANDO**  
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

**ASUNTO** : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM

**LUGAR** : Lima, 12 de junio de 2023



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
12/06/2023 16:41:52



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
12/06/2023 15:46:55

### 1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° **004-2023-SUNAT/1U5206/AN92**, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Gestión de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

### 2. Objetivo

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

### 3. Base Legal

- Texto Unico 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 modificatorias.
- Directiva N° 004-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 12/06/2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002- 2021-PCM/SGTD.

URL: <https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itinteroperabilidad/valida/verificacion>  
CVD: 0077 1315 4359 7079



#### 4. Análisis

##### **Sobre el proceso de estandarización para la contratación del Servicio de mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM**

En el Informe Técnico N° 004-2023-SUNAT/1U5206/AN92, 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 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 se indica en el literal a) del numeral 4., del Informe Técnico N° 004-2023-SUNAT/1U5206/AN92:

La SUNAT posee las licencias de IBM Business Process Manager desde el año 2011, las cuales se vienen utilizando para mantener la operatividad de los servicios de la SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N°004-2010- SUNAT/2G3500, que forman parte de la infraestructura tecnológica de la SUNAT. La misma que viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en la SUNAT.

Ambiente	Descripción del Componente	Cantidad	Unidad de Medida	Licencias de Software Convertido	Unidad de medida	Cantidad
Desarrollo	IBM Integrated Designer	3	Usuarios			
	IBM Process Center Advanced	190	PVU	IBM Cloud For Automation	Virtual Procesor Core	48
Pruebas	IBM Process Center Advanced for NON Production enviroment	190	PVU			
	IBM Process Center Advanced	380	PVU			
Producción	IBM Integration Bus	430	PVU	IBM Cloud For Automation	Virtual Procesor Core	21
	IBM WAS Network Deployment	140	PVU	IBM Cloud For Automation	Virtual Procesor Core	2

En la plataforma de IBM Business Process Manager (BPM) la SUNAT tiene actualmente los siguientes servicios:

##### **Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría - SIGEL**

El sistema permite seguir el flujo de trabajo para la atención oportuna de los procesos legales iniciados por la SUNAT e iniciados contra la SUNAT, los cuales son revisados y atendidos por la Procuraduría Pública de la SUNAT.



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
12/06/2023 16:41:52



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
12/06/2023 15:46:55

## Sistema de Control de Bienes Fiscalizados

Sistema soportado en la plataforma IBM Business Process Manager (BPM), para el soporte en la fiscalización de bienes fiscalizados para el personal de SUNAT.

### 4.2 Descripción de los servicios requeridos

En el literal b) del numeral 4 del Informe Técnico N° 004-2023-SUNAT/1U5206/AN92, se indica:

#### **Servicio de mantenimiento de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM o equivalente**

Cuando la entidad lo solicite el contratista debe proporcionar el mantenimiento de licencias, las versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías por disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

#### **Servicio de soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM o equivalente**

Brindar el soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o falla presentada con el software base, que afecte la operatividad durante las 8 horas al día, 6 días a la semana.

Brindar el soporte proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del software.

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 mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

#### **Indicador de Atención de Incidentes**

El contratista debe atender en el plazo de cuatro (4) horas el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla. Se pueden considerar soluciones no definitivas.

El contratista debe atender en el plazo de veinticuatro (24) horas, el restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.

Para estos efectos la Entidad comunicará mediante correo electrónico o llamada telefónica y de ser requerido el soporte será de modo presencial sin costo adicional para la Entidad.

Entiéndase por:

- **Situaciones críticas:** Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la Entidad.



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
12/06/2023 16:41:52



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
12/06/2023 15:46:55



- **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario o de acuerdo con la complejidad en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

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.

El contratista brindará la atención a la Entidad en idioma español.

#### 4.3 Uso o aplicación que se le dará a los bienes requeridos.

En el literal c) del numeral 4, del Informe Técnico N° 004-2023-SUNAT/1U5206/AN92 indica lo siguiente:

“El Servicio de mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, serán utilizados para asegurar el buen funcionamiento de la operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados”.

#### 4.4 Justificación de la Estandarización

Conforme se precisa en el literal d) del numeral 4 del Informe Técnico N° 004-2023-SUNAT/1U5206/AN92:

##### “4.4.1 La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura:

“Los servicios de Mantenimiento de licencias y Soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, son indispensables e irremplazables para el garantizar el correcto funcionamiento de los bienes preexistentes deviniendo en un servicio complementario a los bienes preexistentes, de acuerdo con el siguiente cuadro:”

Ambiente	Descripción del Componente	Cantidad	Unidad de Medida	Licencias de Software Convertido	Unidad de medida	Cantidad
Desarrollo	IBM Integrated Designer	3	Usuarios			
	IBM Process Center Advanced	190	PVU	IBM Cloud For Automation	Virtual Procesor Core	48
Pruebas	IBM Process Center Advanced for NON Production enviroment	190	PVU			
	Producción	IBM Process Center Advanced	380			
		IBM Integration Bus	430	PVU	IBM Cloud For Automation	Virtual Procesor Core

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 12/06/2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002- 2021-PCM/SGTD.

URL: <https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itinteroperabilidad/valida/verificacion>  
CVD: 0077 1315 4359 7079



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
12/06/2023 16:41:52



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
12/06/2023 15:46:55

	IBM WAS Network Deployment	140	PVU	IBM Cloud For Automation	Virtual Procesor Core	2
--	----------------------------	-----	-----	--------------------------	-----------------------	---

#### 4.4.2 Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente:

“El Servicio de Mantenimiento de licencias y Soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, es un servicio complementario a la infraestructura preexistente, que solo puede ser brindado por el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad y operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

En caso de suceder alguna falla de software esto impactaría en el servicio y en la continuidad operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, razón por cual este servicio es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes indicar las licencias.

Contratar el servicio con el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el Servicio de Mantenimiento de licencias y Soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, garantizan la atención o el escalamiento con el fabricante de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad de este”.

#### 4.4.3 Consecuencia de contratación de servicios de otras marcas:

“El uso de otras marcas del Servicio de Mantenimiento de licencias y Soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, implicaría tener que modificar los componentes que utilizan los sistemas implementados por la entidad los cuales están diseñados para que puedan integrarse a este software en consecuencia, evitar que alteren su correcto funcionamiento”.

#### Incidencia económica:

“Evita nuevas implementaciones de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.

La estandarización del Servicio de Mantenimiento de licencias y Soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, presupone la reducción de costos operativos y maximiza las garantías con las que cuentan dichas licencias.

El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, puede generar una incidencia económica en el



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
12/06/2023 16:41:52



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
12/06/2023 15:46:55



proceso de la atención oportuna de los procesos legales iniciados por la SUNAT e iniciados contra la SUNAT, los cuales son revisados y atendidos por la Procuraduría Pública de la SUNAT, además del funcionamiento del Sistema de Control de Bienes Fiscalizados soportado en la plataforma IBM Business Process Manager (BPM)”.

**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.**

5.1.	<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Emerson Jim Vásquez Sandoval
	REGISTRO SUNAT	AN92
	CARGO	Profesional CAS
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
5.2.	<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>	
	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**  
Lima, 05 de junio de 2023

**5. Conclusiones**

El Informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM resulta complementario e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico N° 004-2023-SUNAT/1U5206/AN92, referido a la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM fue elaborado por el Ememrson Jim Vásquez Sandoval, Profesional CAS de la División de Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

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



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
12/06/2023 16:41:52



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
12/06/2023 15:46:55

## 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 mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM por un periodo de treinta y seis (36) meses; sin embargo, de variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

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



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
12/06/2023 16:41:52



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
12/06/2023 15:46:55

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 12/06/2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002- 2021-PCM/SGTD.

URL: <https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itinteroperabilidad/valida/verificacion>  
CVD: 0077 1315 4359 7079

