



Firmado Digitalmente por:
HERMES FERNANDO AGUILAR
CACERES
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y
GESTIÓN
Fecha y hora: 22/08/2023 11:14

INFORME N.º 000027-2023-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 Soporte y Mantenimiento de Software Veritas InfoScale.

LUGAR : Lima, 22 de agosto de 2023



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
22/08/2023 10:31:45



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
22/08/2023 10:28:18

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 246-2023-SUNAT/1U5200, 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 Soporte y Mantenimiento de Software Veritas InfoScale.

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

4. Análisis

Según lo indicado en el numeral 4 del Informe Técnico N° 246-2023-SUNAT/1U5200:

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 22/08/2023. 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: 0083 2436 4953 0572



Sobre el proceso de estandarización para la contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento del software la de la marca Veritas InfoScale.

En el Informe Técnico N° 246-2023-SUNAT/1U5200, 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”.

“El software Veritas InfoScale es una plataforma de archivos compartidos (clúster NFS), la cual es utilizada por la Entidad desde el año 2021 para mejorar la disponibilidad de los sistemas de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos”.

El software Veritas InfoScale se encuentra instalado en los servidores que conforman el cluster, que se detallan en el literal a). del numeral 4., de Informe Técnico 246-2023-SUNAT/1U5200”.

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Servicio de soporte y Mantenimiento del software Veritas InfoScale.	1	Servicio

Servicio de Soporte y mantenimiento

- El contratista debe brindar el servicio de Servicio de Soporte y mantenimiento para las sesenta y cuatro (64) licencias Veritas InfoScale Enterprise LNX 1 Core OnPremise Standard Perpetua.
- El servicio incluye el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes) del software Veritas InfoScale, lo cual es efectuado por el contratista, cuando se encuentre vigente las nuevas versiones del software, o de los archivos de reparación correspondientes.
- El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica coordinarán la suscripción del “Acta de Inicio de Servicio”, la cual se suscribirá previa conformidad del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento. En el Acta de Inicio de Servicio, se señalará la fecha de inicio de servicio.

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 22/08/2023. 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: 0083 2436 4953 0572



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
22/08/2023 10:31:45



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
22/08/2023 10:28:18

En caso se presenten incidentes en la plataforma, la Entidad comunicará al contratista mediante correo electrónico y/o llamadas telefónicas solicitando la atención del incidente, dicha atención se brindará en la modalidad de 24 x 7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.

- El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (01) hora desde la comunicación de la Entidad.
- La solución de los incidentes reportados en la plataforma debe ser ejecutado a satisfacción de la Entidad y tomando en cuenta que el Tiempo Máximo de Reparación será de cuatro (04) horas.
- Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como Tiempo Máximo de Reparación al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del incidente por parte de La Entidad (llamada telefónica de servicio y/o correo electrónico) y la solución y puesta en funcionamiento de la plataforma a satisfacción de la Entidad.
- El Contratista brindará el servicio de soporte con personal especializado del fabricante de la plataforma, o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente autorizado por el fabricante.
- A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de soporte, la Entidad a través de la DGIT, revisará la información brindada por el Contratista y emitirá el informe de periodicidad trimestral donde se señale el control de llamada por incidentes, cuantificando las horas de exceso en la atención.
- El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica instalado, durante todo el periodo del servicio de soporte, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado”.

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

“Asegurar y mantener la continuidad de la plataforma, para garantizar la operatividad del software Veritas InfoScale, el cual sostiene el sistema de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos”.

4.4 Justificación de la Estandarización

Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente.

“El servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale, es complementario a la infraestructura existente en la Entidad, permitiendo que se pueda operar de manera adecuada, garantizando la operatividad y el nivel de disponibilidad del servicio”.

Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles.



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
22/08/2023 10:31:45



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
22/08/2023 10:28:18

“La estandarización de los servicios requeridos en el literal b). resultan imprescindibles para garantizar la operatividad de la plataforma de archivos compartidos de la marca Veritas InfoScale”.

“De no contar con el servicio requerido, la plataforma estaría en riesgo de ocasionar incidentes de carácter crítico sobre el software Veritas InfoScale y otros servicios, afectando a los servicios críticos. Asimismo, este servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale 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”.

Incidencia económica:

“El no mantener operativo el software Veritas InfoScale, afectaría a la plataforma Veritas InfoScale el cual sostiene el sistema de archivos compartidos de los sistemas de archivos distribuidos, que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos, impactando directamente en la desactualización y mal uso del sistema de la plataforma y por ende paralizando lo servicios críticos de la Entidad, como son CPE Onpremise, declaraciones y pagos, recibos por honorarios, libros electrónicos, entre otros”.

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.

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.	APELLIDOS Y NOMBRES	Manuel Fernando Mendoza Cruz
	REGISTRO SUNAT	AH64
	CARGO	Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
5.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos Manuel Posadas Vallejos
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de División

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 22/08/2023. 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: 0083 2436 4953 0572



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
22/08/2023 10:31:45



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
22/08/2023 10:28:18

	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
--	-----------------------	---

Fecha de Elaboración del Informe

Lima, 07 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 Soporte y Mantenimiento del software de la marca Veritas InfoScale resulta complementario e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico de Estandarización N° 246-2023-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización la contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento del software de la marca Veritas InfoScale fue elaborado por Manuel Fernando Mendoza Cruz, Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestion de Infraestructura Tecnológica; así mismo se confirma que esta estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

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 Soporte y Mantenimiento del Software de la marca Veritas InfoScale un periodo de doce (12) 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

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 22/08/2023. 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: 0083 2436 4953 0572



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
22/08/2023 10:31:45



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
22/08/2023 10:28:18