

## **INFORME TÉCNICO N° 004-2023-SUNAT/1U5206/AN92**

A: Sr. Carlos Manuel Posadas Vallejos  
Jefe División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

De: Emerson Jim Vasquez Sandoval  
Profesional de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

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.

Fecha: San Isidro, 05 de junio de 2023.

---

### **1. MATERIA**

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. 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.
- 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 Resolución de Intendencia N°207-2017-SUNAT de fecha 5 de diciembre de 2017, la Intendencia Nacional de Administración aprobó la estandarización para la contratación de Servicio de Mantenimiento de licencias y Soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM o equivalente, por el periodo de tres (3) años.

En este contexto, a través del Memorándum Electrónico N° 00145-2019-SUNAT/1U5200, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones ha manifestado la necesidad de seguir contando con el Servicio de mantenimiento y soporte de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, para asegurar la disponibilidad y buen funcionamiento de los servicios de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

### **4. ANÁLISIS**

#### a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

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 Integration Designer	3	usuarios			
	· IBM Process Center Advanced	190	PVU	IBM Cloud Pak for Automation	Virtual Processor Core (VPC)	48
Pruebas	· IBM Process Server Advanced for Non-Production Environment	190	PVU			
Producción	· IBM Process Server Advanced	380	PVU			
	· IBM Integration Bus	430	PVU	IBM Cloud Pak for Automation	Virtual Processor Core (VPC)	21
	· IBM WAS Network Deployment	140	PVU	IBM Cloud Pak for Automation	Virtual Processor Core (VPC)	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.

#### **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.

#### b) Actividades

##### **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.
  - **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.

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

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.

### **d) Justificación de la estandarización.**

**(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 Integration Designer	3	usuarios			
	· IBM Process Center Advanced	190	PVU	IBM Cloud Pak for Automation	Virtual Processor Core (VPC)	48
Pruebas	· IBM Process Server Advanced for Non-Production Environment	190	PVU			
Producción	· IBM Process Server Advanced	380	PVU	IBM Cloud Pak for Automation	Virtual Processor Core (VPC)	21
	· IBM Integration Bus	430	PVU			
	· IBM Websphere Hybrid Edition	140	PVU	IBM Cloud Pak for Automation	Virtual Processor Core (VPC)	2

\*\* PVU (Processor Value Unit), VPC (Virtual processor core)

**(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.

**(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.

**(4) 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 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).

**5. VIGENCIA**

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

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

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

<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>		
<b>6.1.</b>	APELLIDOS Y NOMBRES	<b>EMERSON JIM VASQUEZ SANDOVAL</b>
	REGISTRO SUNAT	<b>AN92</b>
	CARGO	<b>PROFESIONAL CAS</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	<b>DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>

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

## 7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el presente informe, se concluye que es necesaria 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, para garantizar la continuidad operativa de los servicios de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

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 dar inicio al 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, tomando como base la directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

<b>ELABORADO POR</b> NA92 – EMERSON JIM VASQUEZ SANDOVAL	<b>EVALUADO POR (firma y sello)</b> 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL