

INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN

N° 020-2022-SUNAT/1U5200/QG89

A : **CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS**
Jefe de División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

DE : **DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN**
Profesional de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

FECHA : San Isidro, 04 de enero del 2023

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, utilizado en el monitoreo de las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional de la SUNAT.

2. BASE LEGAL

- Texto Único Ordenado de la Ley No. 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo No. 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, modificado por el D.S. N° 056-2017-EF.

3. ANTECEDENTES

A fin de garantizar la continuidad operativa del servicio informático institucional resulta necesario monitorear permanentemente las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional. En ese sentido se implementó la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited cuyos agentes instalados en los principales servidores web permiten monitorear los indicadores de disponibilidad del servicio, por lo que se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa, así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) respectivos.

La Entidad requiere mantener el servicio de monitoreo de las aplicaciones y servicios que brinda; por lo que, a fin de poder garantizar el monitoreo, la continuidad de las

aplicaciones y el óptimo funcionamiento de los servicios informáticos del portal institucional resulta necesario contratar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

4. ANÁLISIS

4.1. Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

De la infraestructura informática preexistente de la solución de monitoreo SITE 24x7 que se encuentra instalada actualmente se tiene un total de 414 monitores configurados, que se dividen en monitores avanzados (14) y monitores básicos (400). También se cuenta con las vistas de páginas RUM y los registros de aplicación, siendo el detalle lo que se muestra en la siguiente tabla:

Item	Descripción	Total
1	Monitores avanzados	14
2	Monitores básicos	400
3	Vistas de páginas de RUM	30M
4	Registros de aplicación	1GB

Dicha suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 es usado actualmente para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional, una solución que ofrece una visión completa del rendimiento y la disponibilidad de nuestra infraestructura de TI actual. Entre los principales servicios críticos de nuestra infraestructura que son monitoreados a la fecha tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal
- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL
- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles
- Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables
- Teledespacho WEB

- Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado
- Pago electrónico Aduanero
- Consulta de Levante
- SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo
- SEIDA: Nota de Tarja
- SEIDA: ICA
- Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo
- Consulta RUC
- Buzón electrónico
- Consulta de una DAM
- Consulta de manifiesto
- Declaración Simplificada EER

4.2. Descripción del servicio requerido.

4.2.1. Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited

El servicio de suscripción a la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited debe contar con las siguientes características:

- a) Suscripción al servicio de monitoreo de la solución plan empresarial y componentes adicionales requeridos.
- b) Monitoreo de la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7.
- c) Monitoreo del rendimiento de las aplicaciones web del portal de la SUNAT. Entendiéndose por rendimiento de aplicación web al tiempo de respuesta y la cantidad de transacciones que soporta.
- d) El servicio debe permitir evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web.
- e) El servicio debe simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas.
- f) Se deben generar alertas mediante SMS o correo electrónico cuando se degraden los tiempos de respuesta o cuando la disponibilidad de los sitios web se vean afectados.
- g) El servicio debe contar como mínimo con el siguiente paquete de monitores y componentes adicionales requeridos:
 - Total de monitores¹: 525
Hasta 500 sitios monitores básicos.
Hasta 25 monitores avanzados.
 - 100 interfaces de red
 - 60M vistas de páginas RUM
 - 500 créditos SMS/Voz por mes
 - Multiusuario
 - Integración de terceros
 - APM

¹ Monitores: En este contexto se refiere a un sitio web, aplicación web, servidor o servicio FTP ejecutándose en un host/puerto específico.

- h) Soporte Premium del fabricante, el cual contar con las siguientes características:
- Brindar soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con la solución que afecte la operatividad del servicio de monitoreo durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
 - Escalamiento de incidentes, problemas y consultas técnicas sobre la solución de monitoreo con el fabricante.
 - Soporte especializado para cambios y configuraciones del servicio a requerimiento de la SUNAT.
 - 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 una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes.

4.2.2. Plazos para la atención de incidentes.

- Para la atención de incidentes por fallas en el servicio de monitoreo en situaciones críticas y/o nivel de severidad 1, el plazo es de seis (06) horas, en esquema de 24x5, computado a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Se entiende por situaciones críticas a la suspensión total del servicio de monitoreo, es decir la solución no permite monitorear ninguna aplicación y/o servicio publicado en el portal institucional de la Entidad. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- Para el restablecimiento del servicio de monitoreo en situaciones descritas como no críticas y/o nivel de severidad 2 y/o nivel de severidad 3, el plazo es de hasta siete (07) días hábiles, computados a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- Tiempo de solución definitiva: Es el plazo para lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario según la complejidad y de acuerdo con la opinión de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

4.3. Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

La solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited es utilizado para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican a través del portal web institucional, validaciones como la verificación de la disponibilidad del servicio de una determinada aplicación crítica, tiempo de respuesta, periodo de inactividad, rendimiento, entre otras características; con lo cual permite la rápida atención de incidentes ante la caída de alguna aplicación o servicio.

La suscripción de la solución de monitoreo será utilizada para asegurar la continuidad del monitoreo para las aplicaciones y/o servicios críticos de nuestra infraestructura de TI que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional.

4.4. Justificación de la estandarización.

4.4.1 La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura:

Actualmente la SUNAT viene monitoreando de forma permanente las aplicaciones y servicios críticos a través de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, se cuenta con 414 monitores configurados y que brindan información que es usada por diferentes áreas, aprovechando la base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa, por lo que resulta indispensable la solución de monitoreo al equipamiento preexistente.

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

El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited es un servicio complementario a nuestra infraestructura de TI e imprescindible para garantizar el seguimiento y el control de los problemas e incidencias de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional, el cual nos permite continuar con la implementación de medidas orientadas a la mejora del cumplimiento tributario y aduanero; en este contexto la SUNAT tiene que garantizar su operatividad para el logro de sus objetivos institucionales; es por eso la necesidad de contar con soluciones o herramientas que ayuden a garantizar y monitorear los diferentes servicios que ofrece y que tienen que estar disponibles para que la ciudadanía pueda cumplir con sus obligaciones tributarias.

En el caso de no contar con el servicio de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, ante algún error en los servicios que brinda SUNAT mediante el portal web institucional no se podría solucionar en el momento oportuno; la interrupción del servicio de monitoreo causaría que no se pueda cumplir con el correcto seguimiento del rendimiento de los sitios web y los servicios críticos publicados en la página web institucional, lo que implicaría un impacto en los tiempos de atención y disponibilidad de dichos servicios, entre los cuales tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal
- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL

- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles
- Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables
- Teledespacho WEB
- Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado
- Pago electrónico Aduanero
- Consulta de Levante
- SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo
- SEIDA: Nota de Tarja
- SEIDA: ICA
- Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo
- Consulta RUC
- Buzón electrónico
- Consulta de una DAM
- Consulta de manifiesto
- Declaración Simplificada EER

4.4.3 Los bienes que se requieren contratar son imprescindibles:

La solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited es imprescindible y solo puede ser brindado por el fabricante, partner o canal autorizado por el fabricante. De no contar con la suscripción no se podría garantizar la continuidad operativa de los servicios indicados; actualmente en su versión empresarial con sus funcionalidades adicionales es la única que nos permite que los agentes instalados en los principales servidores web monitoreen los indicadores de disponibilidad del servicio.

El uso de otra marca como solución de monitoreo afectaría a toda INSI, debido a se tendría que adaptar a una nueva herramienta de monitoreo, lo que implicaría una nueva capacitación en el uso de una nueva herramienta, ya que actualmente se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa, así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) de los diferentes monitores que se han configurado hasta la fecha.

4.4.4 Incidencia económica:

Para poder garantizar la continuidad de los servicios informáticos institucionales, la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited es un servicio que nos permite monitorear de forma permanente las aplicaciones y servicios críticos como: consulta de una DAM, consulta de levante, pago electrónico tributario y aduanero, presentación de PDT, facturas y boletas electrónicas, entre otros, que se publican en el portal institucional; minimizando el riesgo de una incidencia económica en el proceso de recaudación aduanera y tributaria.

De no contar con el servicio adecuado no se podría realizar el monitoreo de forma proactiva la disponibilidad, tiempo de actividad y el rendimiento de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la institución, y en caso de algún eventual problema en nuestros servicios web los contribuyentes podrían estar dejando de usar los servicios críticos generando malestar en los

contribuyentes y en consecuencia de la caída de dichos servicios se vería afectado la recaudación aduanera y tributaria de la SUNAT.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la estandarización es de veinticuatro (24) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Delvis Pool Guzmán Chacón
	REGISTRO SUNAT	QG89
	CARGO	Profesional de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos Manuel Posadas Vallejos
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis es necesaria la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited para el monitoreo de los servicios que brinda la institución a través del portal institucional.

8. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, se recomienda gestionar la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

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.

9. LUGAR Y FECHA

Lima, 04 de enero del 2023

ELABORADO POR QG89 – DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN	EVALUADO POR 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL