

**INFORME TÉCNICO N° 60-2023-SUNAT/1U5206/AP31**

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

De : **Jesus Ignacio Tejada Llacsá**  
Profesional de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Asunto : Estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO

Fecha : Lima, 13 de junio de 2023.

---

**A. MATERIA**

El presente Informe Técnico sustenta la necesidad de la estandarización del servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO.

**B. 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.

**C. ANTECEDENTES**

A través de la LP 002-2015-SUNAT la SUNAT realizó la adquisición de una Plataforma de CALL CENTER a IBM del Perú S.A.C. la cual incluye una prestación accesoria de servicio de buen funcionamiento de la plataforma de call center de 5 años.

En ese contexto, a través del Memorandum Electrónico N°00016 - 2023 - 1U1202-Division De Gestión De Procesos De Sistemas, la División de Gestión Infraestructura Tecnológica ha manifestado la necesidad de contratar con el servicio de soporte tecnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO, para asegurar la disponibilidad y buen funcionamiento de la plataforma de Call Center de la SUNAT.

**D. ANALISIS**

**a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente:**

**La plataforma de call center de SUNAT está conformada por el siguiente equipamiento:**

**La SUNAT posee los siguientes servidores físicos y Router desde el año 2005, los cuales se vienen utilizando para mantener la operatividad de los servicios de la SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N° 002-2015-SUNAT/8B1200, que forman parte de la infraestructura tecnológica de la SUNAT.**

**La misma que viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en la SUNAT**

TIPO DE EQUIPO	Servicio	Fabricante	Modelo	SITE
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	Principal
ROUTER	Gateway voz - integración Telefonía IP	CISCO	CISCO2901/K9	Principal
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	Principal
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Contingencia
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	Contingencia
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	Contingencia

**Tarjetas E1 – Gateway de voz:**

Modelo	Serie	SITE
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia

**b) Descripción del servicio requerido**

El servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT comprende las siguientes características:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	del servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO ó equivalente.	1	Servicio

- El servicio de soporte técnico comprenderá la atención de averías y la asistencia técnica. Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad de este.
- Toda actividad que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para la SUNAT, esto incluye servicio de reparación y solución de averías, reemplazo de las partes que se encuentre defectuoso por repuestos originales, así como asistencia técnica.

- Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación de la existencia de una avería en el servicio del call center por parte de la SUNAT al contratista, y la subsanación de ésta a su satisfacción. Ésta no debe ser mayor a **cuatro (4) horas en Lima y Callao**.
- El tiempo de subsanación incluye el tiempo de transporte y todo aquel relacionado con la atención.
- La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio y/o correo electrónico de lunes a Domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas (modalidad 7x24x365).
- 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 en las bases.
- La SUNAT entregará un listado del personal autorizado para comunicarse con el contratista, dicho reporte podrá ser actualizado en el momento que la SUNAT así lo requiera.
- Las llamadas o comunicación de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SUNAT y el Contratista.
- La SUNAT notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
  - Fecha y hora.
  - Descripción del problema.
  - Contacto en la SUNAT.
- La Calidad del Servicio, deberá ser mayor o igual a 99.50% por mes. El contratista debe de realizar las siguientes actividades que aseguren la calidad del servicio brindado:
  - Monitoreo de la disponibilidad del servicio.
  - Registro y seguimiento de averías.
  - Niveles de soporte y datos de responsables.
  - Elaboración de reportes de servicio mensuales
- Las averías causadas por casos fortuitos ajenas al contratista como desastres naturales no serán consideradas en la penalidad. El contratista podrá presentar una carta a la SUNAT dentro de los 5 días calendario posterior al evento, dirigido a la DGIT, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y la SUNAT evaluará dicha justificación.
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos. SUNAT requiere soporte avanzado a la operatividad de la solución, en adición a los servicios técnicos de soporte y reemplazo de dispositivos que comprenden la arquitectura de la solución.
- La plataforma de call center tiene dos gateway de voz, cada uno con 4 tarjetas E1. El soporte y garantía será brindado a los gateway y a 6 de las 8 tarjetas E1. El detalle de las tarjetas a incluir en el servicio se precisa en el siguiente cuadro:

Modelo	Serie	SITE
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia

El mantenimiento de licencias cisco (alta/baja de usuarios) se realizará solo a las primeras 180 posiciones.

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

La contratación del servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO asegurará la continuidad a la operación de la Plataforma Call Center de la marca CISCO, que soporta la atención a la atención telefónica a los contribuyentes de la SUNAT que facilitan y fomentan el cumplimiento tributario y aduanero.

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

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

El servicio de soporte técnico de la plataforma es un servicio complementario a la infraestructura pre-existente, en razón que el servicio de la sostenibilidad al uso de la misma y éstos únicamente pueden ser brindados por un canal, partner o el fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del hardware y software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte técnico.

#### **2. Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles**

El servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO es imprescindible y solo puede ser brindado por el fabricante, partner o canal autorizado por el fabricante y de no contar con el servicio de soporte técnico de la plataforma impactaría en la continuidad de los servicios que brinda el Call Center de la SUNAT y en el cumplimiento de obligaciones tributarias.

#### **3. Impacto del uso de otras marcas**

El contratar el servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center de otras marcas, no garantiza el pleno conocimiento de la infraestructura de la SUNAT; por lo cual se pone en riesgo la operación del negocio de administración tributaria y aduanera.

El contar con un servicio autorizado por el fabricante nos asegura un adecuado soporte técnico a través de las empresas que cuentan con personal capacitado específicamente en los equipos de la marca CISCO y brinda un respaldo ante incidentes que requieran ser escalados al fabricante de los equipos.

#### **4. Incidencia económica de la contratación**

- El servicio de soporte técnico de la Plataforma es una prestación que se requiere para la infraestructura tecnológica que ayuda garantizar la funcionalidad, operatividad y continuidad de la Plataforma CallCenter .

- El no contratar el Servicio de soporte técnico de la Plataforma Call Center de la marca CISCO, implicaría una eventual pérdida de comunicación inalámbrica que afectaría al acceso de los funcionarios a los servicios que ofrece la SUNAT para el cumplimiento de sus funciones, lo que se traduciría en pérdidas para el país en la recaudación de tributos y facilitación de las actividades de comercio exterior.

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.

## E. VIGENCIA

El período 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 al margen de que esté vigente.

## F. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN y EVALUACIÓN

6.1	<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>	
	<b>APELLIDOS y NOMBRES</b>	<b>Tejada Llacsa Jesus Ignacio</b>
	<b>REGISTRO SUNAT</b>	<b>AP31</b>
	<b>CARGO</b>	Analista de Infraestructura Tecnológica - Telecomunicaciones
	<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	División de Gestión Infraestructura Tecnológica

6.1	<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACION DEL INFORME</b>	
	<b>APELLIDOS y NOMBRES</b>	<b>Barbadillo Martinez Juan Jesus</b>
	<b>REGISTRO SUNAT</b>	<b>156B</b>
	<b>CARGO</b>	<b>Supervisor</b>
	<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	División de Gestión Infraestructura Tecnológica

## G. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el presente informe, se concluye que es necesaria la estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO, lo que permitirá mantener la continuidad operativa de los servicios informáticos ofrecidos por la SUNAT.

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.

#### H. RECOMENDACIONES

Se recomienda dar inicio al proceso de estandarización para la contratación del del Servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO, tomando como base la directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

Lima, 13 de junio del 2023

	
<b>ELABORADO POR</b> <b>AP31-Jesus Ignacio Tejada Llacsá</b>	<b>EVALUADO POR (firma y sello)</b> <b>156B- Barbadillo Martinez Juan Jesus</b>