

INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN N°096-2022-SUNAT/1U5200

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

De : **Miguel Angel Mamani Suca**
Técnico 4 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Asunto : Estandarización para la contratación del Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters.

Fecha : 06 de diciembre del 2022

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación del Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters.

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

La SUNAT a través de la LICITACIÓN PÚBLICA N°013-2019-SUNAT/8B1200 realizó la “Provisión de servidores de la marca Lenovo Thinksystem SN550, con el software de virtualización de servidores de la marca VMware vSphere y contratación de la suscripción del software de la marca Red Hat Enterprise Linux; o equivalente”, celebrando el contrato el 21 de abril del 2020 con el proveedor INFORMÁTICA EL CORTE INGLES SA. SUCURSAL PERÚ, para permitir ampliar las capacidades tecnológicas requeridas para la atención del crecimiento transaccional y asegurar la disponibilidad de los servicios. El contrato incluye la adquisición de bienes, los servicios de soporte de buen funcionamiento de servidores y soporte de buen funcionamiento de software de virtualización y software base para los servidores.

Con fecha 23 de julio del 2021, la SUNAT suscribe la Adenda N°1 al contrato citado, en el cual las partes convienen en precisar la actual razón social de INETUM ESPAÑA S.A. – SUCURSAL PERÚ, con quien la SUNAT suscribió el contrato N°116-2020/SUNAT – Prestación de servicios – Prestación accesoria, derivado de la LICITACIÓN PÚBLICA N°013-2019-SUNAT/8B1200.

En este contexto, a través del Memorandum Electrónico N° 00026 - 2022 - 8B7300 seguimiento de fecha 04/03/2022, la División Arquitectura Tecnológica ha señalado que se debe renovar el servicio de soporte y mantenimiento (incluye la extensión de soporte de las licencias) por el periodo de 2 años para la plataforma Lenovo Flex System y con seguimiento de fecha 21/10/2022 a través del Memorandum Electrónico N° 00023 - 2022 - 1U5202, la División Arquitectura Tecnológica ha señalado que todos los componentes de la plataforma Lenovo Flex System deberán tener contrato de mantenimiento hasta el 01 de enero del 2024 ya que la plataforma va a ser reemplazada a través de nuevos servidores en la nube privada.

4. ANÁLISIS

4.1. Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

La SUNAT cuenta con la plataforma LENOVO Flex System, incluido los software VMWARE y REDHAT, la cual fue adquirida a través de la LICITACIÓN PÚBLICA N°013-2019-SUNAT/8B1200.

ITEM	Descripción Bienes	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
				San Isidro	Surco
	LENOVOThinkSystem SN550 Server - Servidores Blade (nodos)	12	Unidad	6	6
	Licenciamiento de Software de Virtualización para servidores – VMware vSphere.	24	Unidad	12	12
	Licenciamiento de Software base para los Servidores Blade - RED HAT	12	Unidad	6	6

4.2. Descripción de los servicios requeridos.

4.2.1. Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System

Mantenimiento correctivo

- Debe brindarse por un periodo de 222 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes y accesorios por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Reemplazo de las partes, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales.
- Para incidencias de hardware el tiempo de solución máximo será de cuatro (4) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT (llamada de servicio y/o correo electrónico) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT. El reemplazo de cualquier componente accesorio deberá ser por una nueva de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- 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.

- El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- 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.
- El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

4.2.2. Servicio de soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters

Soporte y mantenimiento:

- El cual debe brindarse por un periodo de 222 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas del software virtualización y software base de sistema operativo por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Suministrar nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc).
- Para incidencias de software, el contratista deberá ofrecer una solución de acuerdo con el nivel de severidad. Los niveles de severidad se describen a continuación:
 - a. Severidad Nivel 1 (grave): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
 - b. Severidad Nivel 2 (media): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
 - c. Severidad Nivel 3 (leve): fallo que involucra a funcionalidad(es) secundaria(s) del sistema y que no afectan a la operatividad del servicio.

Se debe priorizar la solución de fallos en base al nivel de severidad y los tiempos indicados:

- a. Severidad Nivel 1 (grave): 4 horas como máximo.
- b. Severidad Nivel 2 (media): 6 horas como máximo.
- c. Severidad Nivel 3 (leve): 8 horas como máximo.

El tiempo de solución será contabilizado a partir del momento en que se comunicó el incidente o falla.

- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- Permitirá el tiempo de máximo de respuesta inicial una solicitud de servicio de soporte técnico que no serán mayor a una (1) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- 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.
- El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- En la solución de las incidencias de software se puede aplicar una solución temporal o workaround. De plantearse una solución temporal,

el contratista, contará con un plazo máximo de veintiocho (28) días calendario para implementación de la solución definitiva. En caso la solución definitiva requiera más de veintiocho (28) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, además, el tiempo requerido para subsanar el incidente, y de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La ampliación del plazo debe ser requerido antes de finalizar los veintiocho (28) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las ampliaciones solicitadas mediante carta del fabricante, para la solución final los incidentes reportados. Este plazo podrá ser ampliado siempre y cuando corresponda al desarrollo de parches y/o actualizaciones de los productos de software que utiliza la Entidad y exista de por medio una Carta emitida por el Fabricante.

- 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.
- El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

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

El servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, requerido por 222 días abarca:

- Asegurar y mantener el correcto funcionamiento de la operatividad de la solución existente.
- Garantizar la continuidad operativa de la plataforma LENOVO Flex System incluido VMware y Red Hat.
- Contar con el soporte necesario al hardware y software en caso de incidentes.

4.4. Justificación de la estandarización.

- Los servicios de soporte son complementarios a los bienes preexistentes asegurando su correcto funcionamiento; estos servicios, solo puede ser brindado por el propietario o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar el buen funcionamiento de estos bienes.
- El no contar con el Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, en caso de suceder algún error/problema/fixes no podría garantizar la funcionalidad y operatividad de los equipos y softwares, deviniendo entonces en imprescindibles para garantizar su funcionamiento.
- Contar con el propietario o distribuidor autorizado del fabricante para brindar el Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, garantiza la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio.

- La contratación de estos servicios evita realizar un nuevo proceso de adquisición de una nueva infraestructura y posterior migración, que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.
- La estandarización del Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, presupone la reducción de costos operativos y maximizando las garantías del mismo evitando así una nueva implementación de LENOVO Flex System de la marca LENOVO y compra de licencias VMWARE y RED HAT que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.

Incidencia Económica

- El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes afectaría servicios críticos como el de comprobantes de pago electrónico (CPE) y la masificación de la recaudación del impuesto a la Renta (pagos a cuenta y de regularización), otros.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de doce (12) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedara sin efecto.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

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

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	MAMANI SUCA, MIGUEL ANGEL
	REGISTRO SUNAT	9843
	CARGO	TECNICO 4
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE DIVISION
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se demuestra que la SUNAT tiene la necesidad de contar con el Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, el cual será utilizado para garantizar la continuidad operativa del servicio descrito en el análisis del presente informe.

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

Iniciar las acciones correspondientes para la estandarización para la contratación del Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, tomando en consideración la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD.

ELABORADO POR 9843 – MIGUEL ANGEL MAMANI SUCA	EVALUADO POR (firma y sello) 149A - CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS