

## **INFORME TECNICO N° 86 - 2020- SUNAT/1U4100**

A : Nilton César Mori León  
Jefe de División de Arquitectura de Información y Aplicaciones

DE : Miguel Ángel Galarza Godines  
Profesional de la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones

ASUNTO : Estandarización para la contratación de la suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software de la marca ELASTIC X-PACK.

FECHA : San Isidro, 11 de noviembre de 2020

---

### **1. MATERIA**

Sustentar la estandarización para la contratación de la suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software de la marca ELASTIC X-PACK.

### **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, modificado por Decreto Supremo N° 168-2020-EF y Decreto Supremo N° 250-2020-EF.
- Directiva N° 004-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

### **3. ANTECEDENTES**

Los sistemas construidos conforme a una arquitectura orientada a microservicios utilizan para el monitoreo de sus componentes, el software de la marca ELASTIC X-PACK, que permite la recolección de los datos de la infraestructura, así como información de desempeño de los microservicios y de los diversos archivos (LOGS), para la visualización de la información en los tableros de monitoreo obtenida de una manera amigable para los operadores.

Mediante la Adjudicación Simplificada N° 0023-2019-SUNAT/8B1200 se adquirió el software ELASTIC X-PACK distribuido en cuatro (4) suscripciones para el ambiente productivo y cuatro (4) suscripciones para el ambiente no productivo.

La Entidad requiere garantizar la continuidad del servicio para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratar el servicio de suscripción, soporte técnico y mantenimiento de software de la marca ELASTIC X-PACK del fabricante Elastic.

### **4. ANÁLISIS**

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

Los dominios siguientes, dependen del software ELASTIC X-PACK, para su funcionamiento:

- e-plataformaunica.sunat.gob.pe<sup>1</sup>
- api-seguridad.sunat.gob.pe
- img1.sunat.gob.pe
- jslibs1.sunat.gob.pe

Estos dominios son las Plataformas principales que soportan el negocio tributario y Aduanero en la SUNAT.

## **b) Descripción del bien o servicio requerido.**

### **Servicio para la suscripción del software base:**

- Habilitar el registro del software a nombre de la Entidad o de un representante designado por la Entidad previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- Disponer el acceso al portal del fabricante con un usuario y clave.
- Detallar el correo y los teléfonos de contacto del soporte del fabricante y del contratista local.
- La suscripción podrá ser acreditada mediante envío de un correo electrónico.

### **Servicio de soporte técnico del software base:**

- Brindar soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software base, que afecte la operatividad del sistema durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar soporte especializado por el personal técnico del contratista, además del beneficio de la suscripción proporcionada directamente por el fabricante del software base, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- El Contratista debe proporcionar el procedimiento para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación tickets de atención en línea, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

### **Servicio de mantenimiento del software base:**

- Cuando la Entidad lo solicite el Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Cuando la Entidad lo solicite el Contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (*releases*), reparaciones (en general denominadas comercialmente como *patches*, *temporary fixes*, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.

---

<sup>1</sup> El sistema referente a la Plataforma única de Ingreso de Información accesible por los contribuyentes a través del portal Web de SUNAT ([www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe))

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

El software ELASTIC X-PACK permite recolectar la información del consumo de los recursos de cada nodo que conforma la arquitectura de plataforma única, así como de las métricas de desempeño de los diversos microservicios que se ejecutan, permitiendo generar a partir de esta información tableros de monitoreo que permitan a los operadores de SUNAT tener visibilidad del desempeño de la plataforma y de posible problemas que se presenten, generándose alertas a los operadores de la plataforma cuando se alcancen determinadas condiciones.

Estas características que brinda el software ELASTIC X\_PACK permiten a SUNAT detectar incidentes de forma rápida y eficiente, a su vez, permite al operador realizar análisis antes de que pueda ocurrir algún problema o incidente, sus características permiten un trabajo eficiente a SUNAT para brindan calidad en sus servicios al contribuyente cuando utilicen cualquier plataforma digital donde monitoreado este software.

La suscripción, soporte técnico y mantenimiento serán utilizados para asegurar la continuidad del servicio que brinda la SUNAT correspondiente al sistema de Plataforma Única de Ingreso de Información, que involucra la utilización de software ELASTIC X-PACK que permite su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución.

**d) Justificación de la estandarización.**

- (1) El Servicio de Suscripción, Soporte Técnico y Mantenimiento del Software ELASTIC X-PACK son indispensables e irremplazables para el garantizar el correcto funcionamiento de los bienes preexistentes deviniendo en un servicio complementario a los bienes preexistentes.
- (2) El servicio 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 operatividad de los sistemas construidos conforme a una arquitectura orientada a microservicios, el no contar con el Servicio de Suscripción, Soporte Técnico y Mantenimiento–del Software ELASTIC X-PACK, en caso de suceder alguna falla de software afectaría la visualización de la información de los tableros de monitoreo y control que se utilizan para supervisar el servicio y la continuidad operatividad de los sistemas, razón por cual este servicio resulta imprescindible.  
Contar con el soporte del propietario o canal o *partner* o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el Servicio de Suscripción, Soporte Técnico y Mantenimiento–del Software ELASTIC X-PACK, garantiza la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/*fixes* asegurando la funcionalidad y operatividad de este.
- (3) Evita la necesidad de realizar nuevas implementaciones o cambios de productos en el servicio, que implicaría un gasto en inversión y tiempo.
- (4) La estandarización del Servicio de Suscripción, Soporte Técnico y Mantenimiento del Software ELASTIC X-PACK permite la reducción de costos operativos, maximizando las garantías con las que cuentan dichas licencias.

- (5) Garantizar la funcionalidad y operatividad de los servicios de la plataforma web soportados por el software de la marca ELASTIC X-PACK, minimizando una incidencia económica en el proceso de recaudación, que está basada en los procesos y servicios informáticos a los clientes externos. Caso contrario, se ocasionaría demoras en la atención a los usuarios externos.

El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los servicios de la plataforma web soportados por el software de la marca ELASTIC X-PACK, generaría una incidencia económica, ya que se interrumpirían los servicios brindados al contribuyente y usuarios de comercio exterior, provocando demoras en la atención.

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.

## 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.

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Galarza Godines, Miguel Angel
	REGISTRO SUNAT	AK99
	CARGO	Arquitecto de Aplicaciones e Integración
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	Gerencia de Arquitectura

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Mori Leon, Nilton Cesar
	REGISTRO SUNAT	141A
	CARGO	Jefe de la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	Gerencia de Arquitectura

## 7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se concluye que la SUNAT tiene la necesidad de contar con el Servicio de Suscripción, Soporte Técnico y Mantenimiento del Software ELASTIC X-PACK, para garantizar la continuidad operativa de los sistemas de Información con características de alta calidad para la detección de cualquier incidente y/o problema que se genere, a su vez, éstas mismas características brindan mecanismos para prevenir antes que puedan ocurrir, mientras los contribuyentes utilicen en tiempo real las plataformas soportadas por este servicio.

## 8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de estandarización para la contratación del Servicio de Suscripción, Soporte Técnico y Mantenimiento del Software ELASTIC X-PACK, tomando como base la Directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.