

INFORME TÉCNICO N.º 000518-2025-SUNAT/1U5200

A : **POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

DE : **GUZMÁN CHACÓN DELVIS POOL**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ASUNTO : Compatibilización para la contratación del Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited

LUGAR : Lima, 04 de julio de 2025



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
04/07/2025 14:41:20

1. MATERIA

Sustentar la Compatibilización para la contratación del Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

2. BASE LEGAL

- Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sus modificatorias y precisiones.
- Decreto Supremo N° 009-2025-EF, Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su fe de erratas.
- Directiva N° 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento

3. ANTECEDENTES

La SUNAT como parte de la gestión de la plataforma informática institucional ha implementado una base de monitores configurados para alertar al personal de soporte especializado ante algún evento que pueda afectar la continuidad operativa a través del empleo de dashboard (tableros) de los diferentes servicios informáticos que brinda la Institución, por lo que a fin de poder garantizar la continuidad de la gestión del monitoreo es necesario contratar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE24x7, a fin de preservar el esfuerzo realizado en la configuración e implementación de los monitores de aplicaciones y servicios.

De esta manera la SUNAT tiene contratado el “Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24X7 de la marca Zoho Corporation Private Limited”, mediante el Contrato N° 82-2023/SUNAT-Prestación de Servicio derivado de la Adjudicación

4. ANÁLISIS

4.1 Descripción del equipamiento preexistente.

De la infraestructura informática preexistente de la solución de monitoreo SITE 24x7 que se encuentra instalada actualmente se tiene un total de 483 monitores configurados, que se dividen en monitores avanzados (15) y monitores básicos (468). 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:

Ítem	Descripción	Total
1	Monitores avanzados	15
2	Monitores básicos	468
3	Vistas de páginas de RUM	60M
4	Registros de aplicación	1GB

Dicha solución de monitoreo SITE 24x7 es usada 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.

El servicio para la suscripción de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited comprende las siguientes características:

Ítem N°	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	<p>El servicio debe contar como mínimo con el siguiente paquete de monitores y componentes requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total de monitores¹: 525 Hasta 500 sitios monitores básicos. Hasta 25 monitores avanzados. • 100 interfaces de red • 90M vistas de páginas RUM • 500 créditos SMS/Voz por mes • Multiusuario • Integración de terceros • APM • Soporte 	01	Servicio

4.2.1 Servicio para la suscripción del software base:

- Suscripción al servicio de monitoreo de la solución plan empresarial y componentes adicionales requeridos.
- Monitoreo de la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7.
- 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.
- El servicio debe permitir evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web.
- El servicio debe simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas.
- 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.

4.2.2 Servicio de soporte técnico del software base:

- 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.

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



- 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.

4.2.3 Plazos para la atención de incidentes del software base:

- 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.

El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited permitirá 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, asegurando 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 compatibilización.

4.4.1 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 porque permite el seguimiento y control del uso de la plataforma preexistente, garantizando la continuidad operativa del monitoreo y control de los problemas e incidencias que pudieran presentarse en la infraestructura de TI. Actualmente en su versión empresarial con sus funcionalidades adicionales, es la única herramienta que nos permite que los agentes instalados en los principales servidores web monitoreen los indicadores de disponibilidad del servicio lo cual



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
04/07/2025 14:41:20

permite solucionar en el momento oportuno los problemas e incidencias en la plataforma TI de SUNAT. Cabe indicar que este servicio solo puede ser brindado por el fabricante, partner o canal autorizado por el fabricante.

4.4.2 Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles:

Este servicio es 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



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
04/07/2025 14:41:20

4.4.3 Impacto del uso de otras marcas:

La suscripción de otras marcas de solución de monitoreo afectaría a toda INSI ya que actualmente se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa de las aplicaciones y servicios críticos que brinda la SUNAT lo cual cumple con el requerimiento mínimo que la SUNAT necesita.

Así mismo el personal de monitoreo se encuentra capacitado y entrenado con la solución a través de los dashboard (tableros) de los diferentes monitores que se han configurado hasta la fecha. Por lo que un cambio de marca como solución de monitoreo afectaría al desarrollo normal y continuo del personal de monitoreo, debiéndose previamente brindar el entrenamiento en la nueva herramienta, así como tener que pasar por un periodo de adaptación en el uso de una nueva herramienta de monitoreo.

4.4.4 Incidencia económica:

Para poder garantizar la continuidad de los servicios informáticos institucionales, el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited nos permite monitorear de forma permanente las aplicaciones y servicios críticos brindados por la SUNAT 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; lo cual permite minimizar el riesgo de cualquier incidencia en el proceso de recaudación aduanera y tributaria.

De no contar con el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, no se podría realizar el monitoreo de forma proactiva que permita evidenciar la disponibilidad, el tiempo de actividad y el rendimiento de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT, y en caso de algún eventual problema en los servicios web, los contribuyentes no podrían acceder y usar a las aplicaciones y servicios críticos y en consecuencia se ocasionaría la caída del servicio, generando malestar en los contribuyentes y la afectación directa en la recaudación aduanera y tributaria de la SUNAT.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente compatibilización es de 3 meses. De variar las condiciones que determinaron la compatibilización, dicha aprobación quedará sin efecto.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

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

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO DE LA COMPATIBILIZACIÓN	
.1.	APELLIDOS Y NOMBRES GUZMÁN CHACÓN, DELVIS POOL
	REGISTRO SUNAT QG89
	CARGO PROFESIONAL CAS
	UNIDAD ORGANIZACIONAL DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



6.2.	JEFE DEL AU/ATE	
	APELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE DE DIVISION
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se concluye que la SUNAT tiene la necesidad de contar con el Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, para garantizar el monitoreo de los servicios que brinda la institución a través del portal institucional.

La Compatibilización 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

En base a lo señalado previamente y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Directiva N° 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento; se recomienda dar inicio al proceso de compatibilización para la contratación del Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited; tomando como base las Directivas o procedimientos emitidos por la DGA y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

EVALUADO POR QG89 - DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN	JEFE DEL AU/ATE 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
04/07/2025 14:41:20