

INFORME TÉCNICO N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200

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

DE : **MAYORGA FARFAN WASHINGTON**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ASUNTO : Informe técnico de compatibilización del Servicio de Soporte Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional

LUGAR : Lima, 29 de octubre de 2025



JOHNNY ANTONIO
VALDEZ AREVALO
GERENTE
30/10/2025 13:29:24

1. MATERIA

Sustentar la necesidad de la compatibilización del “Servicio de soporte técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional”.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
30/10/2025 13:13:24

2. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N.º 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.
- Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sus modificatorias y precisiones.
- Decreto Supremo N.º 009-2025-EF, Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su fe de erratas.
- Directiva N.º 0001-2025-EF/54.01 - Directiva de Compatibilización del Requerimiento.



JUAN JESUS
BARBADILLO
MARTINEZ
SUPERVISOR (E)
30/10/2025 09:17:59

3. ANTECEDENTES

La SUNAT con fecha 29 de setiembre de 2020 suscribió el Contrato N.º 194-2020/SUNAT – Compra Venta, derivado de la Licitación Pública N.º 006-2020-SUNAT/8B7200 correspondiente a la “Provisión de solución de comunicaciones unificadas”, que considera los servicios de telefonía IP y Videoconferencia bajo una plataforma on premise; solución que incluye el Contrato N.º 195-2020/SUNAT - Prestación de Servicios, que tiene por objeto la contratación de la prestación accesoria correspondiente al “Servicio de soporte técnico, asistencia de requerimientos a todos los componentes y/o materiales que forman parte de la prestación” por un plazo de ejecución de 1,825 días calendario, cuya culminación se estima para el 26 de mayo de 2026.

A través del Memorándum 171-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica remite a la División de Gestión de Procesos de Sistemas la documentación para iniciar el proceso de renovación de la Plataforma de Comunicaciones Unificadas por haber alcanzado su tiempo de vida útil.

A través de seguimiento 8 del Memorandum 20-2025-SUNAT/1U5200 de fecha 12 de febrero del 2025, la División de Arquitectura precisa que será necesaria la extensión del soporte de la plataforma de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA por un año (01) adicional al vencimiento del plazo contractual antes señalado.

4. ANÁLISIS

4.1 Descripción del equipamiento preexistente.

Producto de la LP 006-2020-SUNAT/8B1200, la SUNAT realizó la adquisición de una Solución de Comunicaciones Unificadas en la SUNAT, el cual está compuesta por:

- Una solución de telefonía IP de marca AVAYA que incluye un nodo principal de los servicios Core ubicado en el Datacenter de San Isidro y un nodo secundario de los servicios Core ubicado en el Datacenter de La Victoria.
- Veinticuatro (24) Centrales telefónicas de Supervivencia de marca AVAYA implementadas a nivel nacional.
- Seis mil seiscientos setenta y un (6671) equipos telefónicos de marca AVAYA distribuidos a nivel nacional.
- Una solución de videoconferencia que incluye ciento treinta y dos (132) equipos códec de videoconferencia de marca AVAYA implementados a nivel nacional.

4.2 Descripción del servicio requerido

- El servicio de Soporte Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT comprende la atención de incidentes, requerimientos, actualizaciones de software y asistencia técnica.
- La relación de equipamiento que comprende la Solución de Comunicaciones Unificadas se detalla en el anexo B de los Términos de Referencia.
- Toda actividad que tenga que ejecutar el Contratista para subsanar el incidente, será sin costo alguno para la SUNAT. Esto incluye servicio de reparación y solución de averías, reemplazo de equipos y/o partes que se encuentren defectuosas por repuestos originales, siendo el objetivo principal no afectar la operatividad del servicio.
- Durante toda la prestación del servicio, el Contratista deberá asignar un ingeniero residente que se ubique en las instalaciones de la SUNAT.
- El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica en horario 7x24x365, escalamiento y responsables de soporte.
- Los incidentes y problemas causados por casos fortuitos ajenos al Contratista como desastres naturales no serán considerados en la penalidad, previa evaluación de la SUNAT. El Contratista deberá presentar junto con el informe mensual del servicio de soporte técnico de la solución, una carta a la SUNAT exponiendo y evidenciando los motivos técnicos que originaron la situación excepcional para la evaluación de la SUNAT.
- El Contratista debe garantizar la continuidad operativa del servicio: Licencias, certificados y suscripciones.
- La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio y/o envío de correo electrónico de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas (modalidad 7x24x365).
- El tiempo de solución del incidente incluye el tiempo de transporte del repuesto y todo aquel relacionado con la atención. El tiempo de solución máximo es de veinticuatro (24) horas en la ciudad de Lima Metropolitana y Callao, y de cuarenta y ocho (48) horas en provincia. 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 la reparación y puesta en funcionamiento del(los) mismo(s) a satisfacción de la SUNAT. En caso de que el Contratista no pudiera concretar la



JOHNNY ANTONIO
VALDEZ AREVALO
GERENTE
30/10/2025 13:29:24



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
30/10/2025 13:13:24



JUAN JESUS
BARBADILLO
MARTINEZ
SUPERVISOR (E)
30/10/2025 09:17:59

reparación, debe solucionar el incidente dentro del tiempo de solución máximo mediante el reemplazo de la referida unidad por una unidad de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT. Se aceptará el uso de equipos de respaldo temporal (backup) para la atención de incidentes dentro del tiempo de solución máximo. Estos equipos deben ser de la misma marca y de iguales o superiores características técnicas.

- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

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

El servicio de soporte técnico solicitado permitirá mantener la operatividad a la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA para facilitar las capacidades de comunicación y simplificar los procesos de intercambio de información y colaboración entre los usuarios de la SUNAT.

Asimismo, permitirá contar con:

- Servicios de atención de incidentes, requerimientos, actualizaciones de software y asistencia técnica. Así como, garantizar la continuidad operativa del servicio: Licencias, certificados y suscripciones.
- Un soporte de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas (modalidad 7x24x365), contando con un tiempo de solución de incidentes máximo de veinticuatro (24) horas en la ciudad de Lima Metropolitana y Callao, y de cuarenta y ocho (48) horas en provincia, permitiendo así la continuidad operativa en su funcionamiento y minimizando interrupciones en los servicios de voz y videoconferencia de la SUNAT.
- La posibilidad de escalamiento al fabricante en caso de incidentes reportados.



JOHNNY ANTONIO
VALDEZ AREVALO
GERENTE
30/10/2025 13:29:24

4.4 Justificación de la compatibilización

4.4.1 Los servicios que se requieren contratar son accesorios al equipamiento preexistente.

Mediante Contrato N° 194-2020/SUNAT – Compra Venta, derivado de la Licitación Pública N° 006-2020-SUNAT/8B7200 se realizó la contratación de la “Provisión de solución de comunicaciones unificadas”, que considera los servicios de telefonía IP y Videoconferencia bajo una plataforma on premise; solución que incluye el Contrato N° 195-2020/SUNAT - Prestación de Servicios, que tiene por objeto la contratación de la prestación accesoria correspondiente al “Servicio de soporte técnico, asistencia de requerimientos a todos los componentes y/o materiales que forman parte de la prestación” por un plazo de ejecución de 1,825 días calendario, cuya culminación se estima para el 26 de mayo de 2026.

Es por esa razón que la SUNAT, para garantizar la operatividad de los servicios informáticos que brinda la INSI, requiere contratar el “Servicio de soporte técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional”, el cual comprende la atención de incidentes, requerimientos, actualizaciones de software y asistencia técnica, a fin de mantener su continuidad operativa.

En ese sentido el servicio de soporte técnico se aplicará necesariamente sobre la solución de comunicaciones unificadas, es decir, es un servicio accesorio al bien preexistente.

4.4.2 Los servicios son imprescindibles para el funcionamiento del equipamiento preexistente.

El servicio de soporte técnico a los bienes indicados en el numeral 4.1., es imprescindible para asegurar la concentración de todos los servicios de comunicaciones unificadas en una arquitectura on premise, permitiendo obtener capacidades de elasticidad, seguridad y



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
30/10/2025 13:13:24



JUAN JESUS
BARBADILLO
MARTINEZ
SUPERVISOR (E)
30/10/2025 09:17:59

disponibilidad del servicio. De no contar con los servicios brindados por un representante autorizado por el fabricante generaría un riesgo en la continuidad y disponibilidad de la solución y su equipamiento, entre los que se encuentra a) que ante un incidente presentado no sería posible contar con una solución oportuna perjudicando la operatividad de los servicios informáticos que ofrece la INSI, b) la discontinuidad sobre las nuevas versiones de software al no contar con una actualización.

4.4.3 Impacto del uso de otras marcas

El “Servicio de soporte técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional” puede ser brindado únicamente por un fabricante o representante acreditado en el país o canal autorizado o subsidiaria, considerando que el fabricante es el único en proveer el reemplazo de los equipos y/o partes que se encuentren defectuosas. El representante autorizado, es responsable de garantizar el correcto escalamiento de atención ante el fabricante, ante posibles fallas o incidentes.

4.4.4 Incidencia económica

El no contar con el “Servicio de soporte técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional”, implicaría que ante una incidencia o falla de la solución no se pueda atender de manera oportuna impactando ello en una eventual falta de comunicación entre los funcionarios de la SUNAT y los contribuyentes, operadores de comercio exterior y la ciudadanía en general, lo que afectaría la labor de recaudación de tributos y facilitación de las actividades de comercio exterior, causando una incidencia económica en la fuente de generación de ingresos a la SUNAT.



JOHNNY ANTONIO VALDEZ AREVALO
GERENTE
30/10/2025 13:29:24

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente compatibilización es de doce (12) meses, el cual se encuentra sujeto a que se mantenga las condiciones que motivaron la compatibilización.



CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
30/10/2025 13:13:24

6. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO DE LA COMPATIBILIZACIÓN		
6.1	APELLIDOS Y NOMBRES	MAYORGA FARFAN, WASHINGTON
	REGISTRO SUNAT	6755
	CARGO	ESPECIALISTA DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
	UNIDAD ORGÁNICA	1U5200

JEFE DEL AU/ATE		
6.2	APELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200



JUAN JESUS BARBADILLO MARTINEZ
SUPERVISOR (E)
30/10/2025 09:17:59

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el apartado de análisis y a fin de asegurar la disponibilidad de la solución de Comunicaciones Unificadas de la SUNAT en las diferentes sedes ubicadas en el ámbito nacional; se recomienda aprobar la compatibilización para la contratación del “Servicio de soporte técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional”, a través de un representante, canal o partner autorizado del fabricante, lo que permitirá mantener la continuidad operativa de los servicios informáticos ofrecidos por la SUNAT.

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 subsidiaria autorizados por el fabricante.

8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar las gestiones correspondientes de la compatibilización del Servicio de soporte técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional, tomando como base la Directivas o procedimientos emitidos por la Dirección General de Abastecimiento del MEF y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

9. LUGAR Y FECHA

EVALUADO POR 6755 - MAYORGA FARFAN, WASHINGTON	JEFE DEL AU/ATE 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL



JOHNNY ANTONIO
VALDEZ AREVALO
GERENTE
30/10/2025 13:29:24



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
30/10/2025 13:13:24



JUAN JESUS
BARBADILLO
MARTINEZ
SUPERVISOR (E)
30/10/2025 09:17:59