



INFORME TÉCNICO N.º 000989-2025-SUNAT/1U5200

ASUNTO : Solicitud de compatibilización para la contratación del Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios

LUGAR : Lima, 18 de diciembre de 2025

INFORME TECNICO DE COMPATIBILIZACIÓN

1. MATERIA

Sustentar la compatibilización del Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios conformada por servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), ControlUp Advanced for VDI & DaaS - Named User, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core.

2. BASE LEGAL

- Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y modificatorias.
- Decreto Supremo N.º 009-2025-EF, Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas y modificatorias.
- Directiva N° 0001-2025-EF/54.01 – Directiva de Compatibilización del Requerimiento

3. ANTECEDENTES

La SUNAT como parte de su estrategia de implementación de soluciones tecnológicas implementó una infraestructura tecnológica para asegurar la disponibilidad de trabajo remoto garantizando la operatividad de servicios de forma segura, eficiente, mejorando los tiempos de respuesta y obteniendo un rendimiento óptimo de los servicios en general. Se implementó una plataforma de acceso remoto, que consideró lo siguiente:

- Escritorios virtuales para el trabajo remoto.
- Acceso remoto virtualizado a los escritorios físicos.
- Monitoreo la plataforma de virtualización de escritorios y acceso remoto.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

A través del Contrato N°205 – 2021/SUNAT – Prestación Principal, derivado de la Licitación Pública N°0004-2021-SUNAT\8B7200, la SUNAT adquirió una solución para virtualizar escritorios y accesos remoto, consistente en:

- (8) servidores ThinkSystem SN550 de la marca Lenovo.
- (400) Licencias VMware Horizon 8 Enterprise Edition Named user,
- (16) Licencias VMware vSphere for desktop.

Asimismo, producto de la configuración de dicha solución, se implementaron las siguientes licencias como complementos en la instalación: (2) Licencias de VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7, (400) Suscripciones de VMware Advanced Monitoring powered by Control Up (incluye Control Up Remote DX), (400) VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, (8) licencias de Microsoft SQL Server Standard Core 2019, (8) licencias Lenovo XClarity Pro, (448) Microsoft Windows Server DataCenter Core 2019.

De igual manera, mediante el Contrato N°206-2021/SUNAT-Prestación accesoria, se brinda el soporte y mantenimiento de dicha solución de virtualización de escritorios y accesos remotos con la finalidad de garantizar su buen funcionamiento en un periodo de un mil noventa y cinco (1,095) días calendario. El Servicio de soporte informático incluye el mantenimiento correctivo mediante la atención de reportes de falla, dicho contrato finaliza en el mes de agosto de 2025, sobre el cual mediante el Memorandum N.°001558-2024-8B7300, en seguimiento de fecha 14 de agosto de 2024, la División de Arquitectura Tecnológica informa que se recomienda la extensión del servicio de mantenimiento y soporte, por el periodo de dos (2) años.

En cuanto a la actualización tecnológica del software de la plataforma de escritorios virtuales, el fabricante precisó la nueva denominación equivalente que debe ser considerada en adelante, de acuerdo con el siguiente detalle:

Software Actual	Software Vigente
VMware Horizon 8 Enterprise Edition Named user	Omniassa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User
VMware vSphere for desktop.	vSphere Enterprise Plus (per user)
VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7	vCenter Standard
VMware Advanced Monitoring powered by Control Up	Omniassa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - - Named User
Control Up Remote DX	Omniassa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named



CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

4. ANÁLISIS

4.1. Descripción del equipamiento preexistente.

La solución de virtualización de escritorios es una plataforma de escritorios virtuales, la cual es utilizada por la Entidad desde el año 2022 para asegurar la disponibilidad de trabajo remoto garantizando la operatividad de servicios de forma segura, eficiente, mejorando los tiempos de respuesta y obteniendo un rendimiento óptimo de los servicios en general.

Cuya plataforma de virtualización se encuentra compuesta por 400 Licencias VMware Horizon 8 Enterprise Edition Named user y 16 Licencias VMware vSphere for desktop, Asimismo, producto de la configuración de dicha solución, se implementaron las siguientes licencias como complementos en la instalación: (2) Licencias de VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7, (400) Suscripciones de VMware Advanced Monitoring powered by Control Up (incluye Control Up Remote DX), (400) VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, (8) licencias de Microsoft SQL Server Standard Core 2019, (8) licencias Lenovo XClarity Pro, (448) Microsoft Windows Server DataCenter Core 2019.

El software de virtualización de escritorios se encuentra instalado en los siguientes servidores:

SEDE	MARCA	MODELO	SERIE
San isidro	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101N9ZZ
	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101N9ZY
	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101N9ZW
	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101N9ZT
La Victoria	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101NA00
	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101N9ZX
	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101MVEC
	Lenovo	ThinkSystem SN550	J101N9ZV

4.2. Descripción del servicio requerido.

4.2.1. Del servicio de soporte y mantenimiento preventivo para servidores de la marca Lenovo ThinkSystem SN550:

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidores ThinkSystem SN550 de la marca Lenovo	8	Unidad

4.2.2. Soporte

- Debe de brindarse por un periodo de 730 días calendario.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31

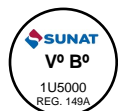


CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes (internos y externos) con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante o en su defecto por parte del personal especializado del fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales hasta el buen funcionamiento del servidor.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico, dicha atención se brindará en la modalidad de 24 x 7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.
- El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (1) hora cuyo plazo será contabilizado desde comunicado el incidente.
- Para incidencias o fallas 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 hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- 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 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.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

4.2.3. Mantenimiento Preventivo

- El contratista es responsable de la coordinación y realización del mantenimiento preventivo para todos los componentes de hardware considerados en el presente servicio.
- El contratista deberá realizar un total de dos (2) mantenimientos preventivos a cada uno de los ocho (8) Servidores, el cual deberá brindarse de manera anual. Este servicio deberá realizarse en el lugar donde se encuentren instalados los servidores y el mantenimiento preventivo se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado, el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo

alguno para la Entidad.

- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los 8 servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.
- El Contratista deberá remitir el plan de trabajo a la DGIT el cual indicará el procedimiento a realizar para el mantenimiento preventivo y se deberá enviar mediante correo electrónico, hasta 5 días calendario antes de iniciar el primer mantenimiento preventivo. El Plan de Trabajo debe ser aprobado por la DGIT e indicará la fecha de inicio y fin del servicio de mantenimiento.
- Culminado el mantenimiento preventivo, el contratista deberá entregar un informe detallado por componente, sobre su estado, nivel de actualización y acciones recomendadas para asegurar su correcto funcionamiento y soporte de fabricante.

4.2.4. **Del Servicio de soporte del software: Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), ControlUp Advanced for VDI & DaaS - Named User, Mware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core:**

Software	Cantidad Total	Unidad de medida
Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User	98	Unidad
vSphere Enterprise Plus (per user).	16(*)	Unidad
vCenter Standard	2(*)	Unidad
vMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User	98(*)	Unidad
ControlUp Advanced for VDI & DaaS - Named User	98	Unidad
Lenovo XClarity Pro	8	Unidad
Microsoft SQL Server Standard Core 2019	8	Unidad
Microsoft Windows Server DataCenter Core 2019	448	Unidad

(*) Este Licenciamiento puede venir incluido en el bundle de Omnissa Horizon Enterprise Plus Named User Subscription, siempre que asegure la continuidad operativa de la cantidad de usuarios (licencias) solicitada en conjunto con el hardware actual.

Dentro del portal del fabricante se debe visualizar la titularidad y/o suscripción del servicio contratado para el software descrito en el cuadro



CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

anterior, por un periodo de 730 días calendario.

Para el caso del software del fabricante VMware/Omnissa, el Contratista deberá entregar el documento que certifique el soporte del total de las licencias del fabricante VMware/Omnissa indicadas en el cuadro anterior o deberá entregar las suscripciones equivalentes de los productos mencionados del fabricante VMware/Omnissa manteniendo la compatibilidad y/o funcionalidades actuales. De requerirse suscripciones o derechos de uso para el correcto funcionamiento de los softwares solicitados, el Contratista deberá incluirlos como parte de su oferta.

El soporte del software debe tener una cobertura de 24x7x365 y debe encontrarse registrado a nombre de la SUNAT.

La infraestructura actual permite el acceso remoto seguro hacia la plataforma desde cualquier lugar, sin exponer la red corporativa, mediante un portal de acceso único para los usuarios y asegurando la comunicación desde el punto de acceso a la red corporativa a través de un enlace VPN SSL F5 de SUNAT, por lo que debe considerarse actualizar los certificados de seguridad (preexistentes) en la plataforma Horizon cuando se requiera.

Soporte

- El contratista deberá reparar y solucionar incidencias de software, con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por los fabricantes correspondientes o en su defecto por parte del personal especializado de los fabricantes.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (1) hora cuyo plazo será contabilizado desde comunicado el incidente.
- Para incidencias en el software, 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 software por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- 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 para el mantenimiento del software deberá realizar la actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc., cuando la Entidad lo solicite.

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



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

El servicio de soporte y mantenimiento del software de virtualización de escritorios busca:

- Asegurar y mantener la continuidad de la plataforma, para garantizar la operatividad del software de virtualización de escritorios.

4.4 Justificación de la Compatibilización

4.4.1 Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento preexistente

El Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios conformada por servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), ControlUp Advanced for VDI & DaaS - Named User, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core, son servicios complementarios e indispensables para garantizar la funcionalidad, operatividad y buen funcionamiento de la solución de virtualización de escritorios.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

4.4.2 Los servicios que se requieren contar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento.

Es imprescindible que el Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios conformada por servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), ControlUp Advanced for VDI & DaaS - Named User, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core solo sean realizados por el fabricante, representante y/o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el soporte y mantenimiento del fabricante ya que es la única manera de garantizar la funcionalidad y operatividad de la solución de virtualización de escritorios antes indicada.

La Compatibilización de los servicios requeridos en el literal b), resultan imprescindibles para garantizar la operatividad de la

plataforma de escritorios virtuales.

De no contar con el Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios conformada por servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnisia Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), ControlUp Advanced for VDI & DaaS - Named User, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core estaría en riesgo de ocasionar incidentes de carácter crítico sobre la solución de escritorios virtuales, afectando la disponibilidad del trabajo remoto de los usuarios de la SUNAT.

4.4.3 Uso de otra marca

En caso se opte por cambiar la plataforma de virtualización de escritorios existente, se tendría que realizar actividades adicionales como el rediseño de la plataforma, contratación de servicios para una nueva implementación con otro tipo de arquitectura tecnológica, adaptación y pruebas en la infraestructura de la SUNAT, así como el entrenamiento al personal que gestiona la plataforma y migración de todos archivos de los usuarios a la nueva plataforma, el cual podría generar un riesgo en la continuidad operativa sobre la solución de escritorios virtuales, afectando la disponibilidad del trabajo remoto de los usuarios de la SUNAT.

4.4.4 Incidencia Económica de la contratación

El Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios mantienen operativo los servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnisia Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), ControlUp Advanced for VDI & DaaS - Named User, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core que a su vez asegura el servicio virtual para los usuarios de las distintas área de la SUNAT.

Si el servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios no estuviera disponible, la solución de asociada no podría operar, provocando la interrupción de los servicios utilizados por los usuarios conectados de forma remota a nivel nacional, impidiendo sus labores diarias.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

Dado que esta infraestructura fue implementada para optimizar el trabajo remoto, su disponibilidad es fundamental para garantizar la continuidad operativa y contribuir a la transformación digital de la entidad. Esto, a su vez, permite aumentar la productividad, mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, satisfacer a los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, y fortalecer la capacidad de gestión interna.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente compatibilización es de veinte y cuatro (24) meses, el cual se encuentra sujeto a que se mantenga las condiciones que motivaron la compatibilización.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

6.1.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO DE LA COMPATIBILIDAD	
	APELLIDOS Y NOMBRES	MENDOZA CRUZ, MANUEL FERNANDO
	REGISTRO SUNAT	AH64
	CARGO	ESPECIALISTA DE LA DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

6.2.	JEFE DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA	
	APELLIDOS Y NOMBRES	CARLOS MANUEL, POSADAS VALLEJOS
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

De lo expuesto se concluye que es imprescindible contratar el Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios, pues es la única manera de garantizar la continuidad operativa de la plataforma preexistente.

La compatibilización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con proveedores del



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20

servicio autorizados por el fabricante.

8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda iniciar las acciones correspondientes para la compatibilización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización, 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

San Isidro, 18 de diciembre de 2025

ELABORADO POR: AH64 – MANUEL FERNANDO MENDOZA CRUZ	EVALUADO POR: 149A – CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
ENCARGADO (E)
18/12/2025 19:21:31



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
18/12/2025 19:21:12



IVAN CORZANO
CORREA
SUPERVISOR (E)
18/12/2025 19:11:20