

INFORME N.º 000103-2025-SUNAT/8B7100

A : **ORDOÑEZ ENRIQUEZ MAGALY**
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

DE : **ARREDONDO GALLEGOS ROBERTO CARLOS**
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

ASUNTO : Compatibilización del servicio de soporte y mantenimiento para la solución de Nube Privada de la SUNAT de los productos de la marca DELL, Vmware y Red Hat

LUGAR : Lima, 07 de noviembre de 2025



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39

1. Antecedentes

Mediante el Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200, visado el 04 de noviembre de 2025 por la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustenta técnicamente la compatibilización del servicio de soporte y mantenimiento para la solución de Nube Privada de la SUNAT de los productos de la marca DELL, Vmware y Red Hat, por un periodo de veintiséis (26) meses.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200, resulta necesario recomendar la compatibilización del servicio haciendo referencia a una marca o procedencia determinada.

3. Base Legal

- a. Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- b. Decreto Supremo N.º 009-2025-EF, Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su modificatoria.
- c. Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01 que aprueba la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento.

4. Análisis

De acuerdo con el Anexo I del Reglamento de la Ley de General de Contrataciones Públicas, define Compatibilización como: "Proceso de



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04

racionalización que realiza la entidad contratante consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”.

Sobre el proceso de compatibilización del servicio de soporte y mantenimiento para la solución de Nube Privado de la SUNAT de los productos de la marca DELL, Vmware y Red Hat, sustenta los siguientes presupuestos:

4.1 La Entidad posee determinado equipamiento preexistente.

Según lo indicado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en el numeral 4.1 del Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200:

“La SUNAT cuenta con el siguiente hardware y software:

Hardware:

Equipo	Modelo	Cantidad Total	Nº Proceso de selección	Nº de Contrato
Servidor Dell EMC	VxRail P670F	12	LP 0007-2022-SUNAT/8B7200	00186-2022/SUNAT
Servidor Dell EMC	VxRail P670F	24	LP 0008-2022-SUNAT/8B7200	00211-2022/SUNAT

Software:

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Nº Proceso de selección	Nº de Contrato
VMware Cloud Foundation (VMware SDDC Manager, ESX, vCenter Standard, vSphere Kubernetes Service, vSAN, VCF Operations, VCF Operations Network Insight, VCF Operations HCX, VCF Automation, NSX)	576	cores	LP 0007-2022-SUNAT/8B7200	00186-2022/SUNAT
vSAN Add-On	682	TiB		
RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters	12	unidades		
VMware Cloud Foundation (VMware SDDC Manager, ESX, vCenter Standard, vSphere Kubernetes Service, vSAN, VCF Operations, VCF Operations Network Insight, VCF Operations HCX, VCF Automation, NSX)	1152	cores	LP 0008-2022-SUNAT/8B7200	00211-2022/SUNAT
vSAN Add-On	1616	TiB		
RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters	12	unidades		

- La solución de nube privada se encuentra implementada de manera customizada sobre servidores de la marca DELL, es decir VMware Cloud Foundation sobre Dell EMC sobre tecnología VxRail, en ese sentido, sólo puede incrementar y gestionar



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04

servidores o nodos de la marca DELL EMC que tengan licenciamiento de la marca VMware Cloud Foundation.

- Asimismo, dentro de la solución de nube privada que SUNAT dispone (VMware Cloud Foundation sobre Dell EMC sobre tecnología VxRail), se encuentra la mayor parte de servidores virtuales ejecutando servicios en producción con sistema operativo Red Hat Enterprise Linux”.

4.2 Descripción del servicio requerido

Según lo indicado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en el numeral 4.2 del Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200:

“La SUNAT a fin de garantizar la operatividad, integración y compatibilidad para el hardware y software de los productos de las marcas Dell, VMware y Red Hat, que forman parte de la solución de nube privada, mencionado en el numeral 4.1, se requiere contar con los siguientes servicios:

a. Del servicio de soporte para servidores de la marca Dell EMC

- Reparar y solucionar problemas asociados al 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.

- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo de las mismas características o superior, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.

- Para incidencias asociadas al 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.

b. Del servicio de mantenimiento preventivo de los servidores de la marca DELL

- Un total de dos (2) mantenimiento preventivo a cada uno de los servidores, el cual deberá brindarse una (1) vez durante el año. El mantenimiento preventivo deberá realizarse en los Datacenter donde se encuentren instalados los servidores y 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 (originales del fabricante, nuevos de iguales o superiores características a los bienes instalados) 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.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04

- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo planificado de cada uno de los servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.

c. Del servicio de soporte del software de los productos de las marcas Vmware y Red Hat

- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.

- La SUNAT deberá ser notificado por el contratista sobre 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, previa coordinación con la DGIT.

- 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.

- 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 desde la notificación de SUNAT, 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 ciento ochenta (180) días calendario, 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.

- Cuando la Entidad lo requiera, el Contratista deberá permitir el escalamiento al fabricante VMware la ejecución de las siguientes actividades: configuración de despliegues automatizados (devops); migración de servidores virtuales entre plataformas de virtualización VMware y nube privada; migración de servidores virtuales entre los clústeres de la nube privada; configuraciones especializadas con respecto a los componentes de VMware Cloud Foundation.

- Realizar la actualización del software y sus componentes, las actualizaciones se realizarán una vez al año como mínimo a decisión de la DGIT y previa coordinación con el contratista”.

4.3 Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

Según lo indicado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en el numeral 4.3 del Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U52000:



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04

“La SUNAT a fin de garantizar la operatividad, integración y compatibilidad para los servidores de los ambientes no productivos y servicios internos, que forman parte de la solución de nube privada (servidores de la marca Dell EMC, software de las marcas Vmware y Red Hat), necesitan contar imprescindiblemente con los servicios de soporte y mantenimiento preventivo que aseguren su funcionalidad y operatividad”.

4.4 Justificación de la Compatibilización

Según lo indicado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en el numeral 4.4 del Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200:

“4.4.1. El servicio que se requiere contratar son complementarios al equipamiento preexistente.

“Los servicios de soporte y mantenimiento preventivo de la solución de nube privada para los servidores de la marca Dell EMC; así como el soporte de los software que incluye la actualización (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, fixes, etc), de las marcas Vmware y Red Hat, mencionados en el numeral 4.1. Estos servicios son complementarios e indispensables para garantizar la funcionalidad, operatividad, y buen funcionamiento de la nube privada de la SUNAT.

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

Los servicios de soporte y mantenimiento preventivo de la solución de la nube privada para los servidores Dell EMC y de los softwares de las marcas Vmware y Red Hat, son imprescindibles para mantener el funcionamiento y continuidad operativa del equipamiento y software mencionado en el numeral 4.1; así como, así como la actualización (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, fixes, etc).

4.4.3. Impacto del uso de otras marcas

Los servicios requeridos pueden ser brindado únicamente por el fabricante o representante y/o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el soporte y mantenimiento del fabricante; porque es la única manera de garantizar la funcionalidad y operatividad de la solución de la nube privada de la SUNAT, siendo que el fabricante es el único en proveer el reemplazo del equipamiento, componentes y software mencionados en el numeral 4.1. El representante autorizado, es responsable de garantizar el correcto escalamiento de atención ante el fabricante y ante posibles fallas o incidentes.

4.4.4. Incidencia Económica

El no contratar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo de los servidores de la marca DELL y el servicio de soporte de los software de los productos de las marcas Vmware y Red Hat, implicaría que ante una incidencia o falla de los servidores y software mencionados en el numeral 4.1, no se pueda atender de manera oportuna impactando ello en la operatividad de la solución



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04

y la funcionalidad de los servicios que se brinda con la solución de nube privada, que son los servicios de recaudación, fiscalización de tributos internos, el servicio de comercio exterior, y el control de insumos químicos que ofrece la SUNAT para el cumplimiento de sus funciones, 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”.

4.5 Del sustento de los presupuestos por parte del área usuaria.

4.5.1 El numeral 5.2 del Artículo 5 de la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento, aprobada mediante Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01, señala que:

“La compatibilización del requerimiento procede siempre y cuando se presenten los siguientes presupuestos de manera conjunta:

- a) *La entidad contratante posee determinado equipamiento preexistente.*
- b) *Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento.”*

4.5.2 La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, al elaborar el Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que la SUNAT cuenta con servidores modelo VxRail P670F, lo que permite que la solución se encuentra implementada de manera customizada, y que contiene los softwares tal como se indica en el numeral 4.1 del presente informe, a fin de garantizar la operatividad, integración y compatibilidad para los servidores de los ambientes no productivos y servicios internos, que forman parte de la solución de nube privada.

En este sentido, el área usuaria ha sustentado el presupuesto del literal a) del numeral 5.2 de la citada Directiva.

4.5.3 La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, al elaborar el Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que el servicio de soporte y mantenimiento para la solución de nube privada es complementario, porque garantizará la funcionalidad, operatividad, y buen funcionamiento a los softwares que se alojan en la nube privada de la SUNAT, con el soporte como actualización y reparaciones informáticas.

Además, el servicio de soporte y mantenimiento para la solución de nube privada es imprescindible al equipamiento preexistente para mantener el funcionamiento y continuidad operativa del equipamiento y software, como la actualización (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, fixes).

Finalmente, contar con la compatibilización de servicio de soporte y mantenimiento para la solución de nube privada de parte del fabricante



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04

o representante y/o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el soporte y mantenimiento del fabricante, garantizará la funcionalidad y operatividad de la solución de la nube privada de la SUNAT con el correcto escalamiento de atención ante el fabricante y ante posibles fallas o incidentes, además de que proveerá el reemplazo del equipamiento, componentes y software. No contar con los servicios de soporte y mantenimiento impactará en la recaudación, fiscalización de tributos internos, el servicio de comercio exterior, y el control de insumos químicos que ofrece la SUNAT para el cumplimiento de sus funciones, 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.

En este sentido, el área usuaria ha sustentado el presupuesto del literal b) del numeral 5.2 de la citada Directiva.

5. Vigencia.

El periodo de vigencia de la presente compatibilización es de veintiséis (26) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la compatibilización, dicha aprobación quedará sin efecto.

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO DE LA COMPATIBILIZACIÓN	
Apellidos y Nombres	PACHECO HUAMAN, JAIME ARTURO
Registro SUNAT	AY14
Cargo	ADM. OPERACIONES CLOUD
Unidad Organizacional	1U5200 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

JEFE DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA	
Apellidos y Nombres	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
Registro SUNAT	149A
Cargo	JEFE
Unidad Organizacional	1U5200 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Fecha de elaboración del informe:

03 de noviembre de 2025.

6. Conclusiones

6.1 La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de compatibilización del servicio de soporte y mantenimiento para la solución de Nube Privado de la SUNAT de los productos de la marca DELL, Vmware y Red Hat, presentada por el área usuaria.

6.2 De acuerdo con lo expuesto en el Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200, se verifica que la División de Gestión de Infraestructura



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04

Tecnológica, ha sustentado los presupuestos mencionados en los literales a) y b) del numeral 5.2 del Artículo 5 de la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento, aprobada mediante Resolución Directoral N.º 0007-2025-EF/54.01.

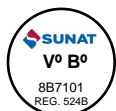
6.4 El Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200, referido a la compatibilización del servicio de soporte y mantenimiento para la solución de Nube Privado de la SUNAT de los productos de la marca DELL, Vmware y Red Hat, fue evaluado por Jaime Arturo Pacheco Huamán, adm. operaciones cloud de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica; y suscrito por Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

6.5 Finalmente, se precisa que no es competencia de esta División emitir opinión sobre los aspectos técnicos analizados por el área usuaria o área técnica estratégica.

7. **Recomendación**

En virtud de lo expuesto en el Informe N.º 000134-2025-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y la revisión administrativa realizada por esta División, así como lo dispuesto en la Directiva N.º 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento, se recomienda la compatibilización del servicio de soporte y mantenimiento para la solución de Nube Privada de la SUNAT de los productos de la marca DELL, Vmware y Red Hat, por un periodo de veintiséis (26) meses, computados a partir del día siguiente de publicada la resolución que aprueba el proceso de compatibilización. Esta vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la aprobación del proceso de compatibilización.

Es todo cuanto tengo que informar.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
07/11/2025 12:18:39



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
07/11/2025 11:49:04