



Firmado electrónicamente por:
ROBERTO CARLOS ARREDONDO
GALLEGOS
ENCARGADO(E)
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y
GESTIÓN
Fecha y hora: 11/11/2025 16:39

INFORME N.º 000104-2025-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 Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional.

LUGAR : Lima, 11 de noviembre de 2025



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
11/11/2025 15:55:36



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
11/11/2025 14:59:50

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, firmado el 29 de octubre de 2025, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) sustenta técnicamente la compatibilización del Servicio de Soporte Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional, por un periodo de doce (12) meses.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N.º 000824-2025-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, sus modificatorias y precisiones.
- b. Decreto Supremo N.º 009-2025-EF, Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su fe de erratas.
- 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 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 Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta los siguientes presupuestos:

4.1 La Entidad posee determinado equipamiento preexistente.

Según lo indicado en el numeral 4.1 del Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“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 de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“

- 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.*



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
11/11/2025 15:55:36



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
11/11/2025 14:59:50

- 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 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.”



EDGAR JHEFERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
11/11/2025 15:55:36



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
11/11/2025 14:59:50

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

Según lo indicado en el numeral 4.3 del Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“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.”

4.4 Justificación de la Compatibilización

Según lo indicado en el numeral 4.4 del Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“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 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



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
11/11/2025 15:55:36



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
11/11/2025 14:59:50

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.”

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 DGIT, al elaborar el Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que la SUNAT mediante Licitación Pública N.º 006-2020-SUNAT/8B1200, la SUNAT realizó la adquisición de una Solución de Comunicaciones Unificadas en la SUNAT, la misma que está compuesta por: (01) solución de telefonía IP de marca AVAYA, (24) Centrales telefónicas, (6671) equipos telefónicos de marca AVAYA, y (01) solución de videoconferencia que incluye ciento treinta y dos (132) equipos códec de videoconferencia de marca AVAYA.

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 DGIT, al elaborar el Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que el servicio de soporte es accesorio al equipamiento preexistente, porque permitirá garantizar la operatividad de los servicios informáticos que brinda la INSI, el cual comprende la atención de incidentes, requerimientos, actualizaciones



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
11/11/2025 15:55:36



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
11/11/2025 14:59:50

de software y asistencia técnica, a fin de mantener su continuidad operativa.

Además, el servicio de soporte técnico es imprescindible al equipamiento preexistente a fin de asegurar la concentración de todos los servicios de comunicaciones unificadas en una arquitectura on premise, permitiendo obtener capacidades de elasticidad, seguridad y disponibilidad del servicio.

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 doce (12) 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	MAYORGA FARFAN, WASHINGTON
Registro SUNAT	6755
Cargo	ESPECIALISTA DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
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:

29 de octubre 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 Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional, presentada por el área técnica estratégica.

6.2 De acuerdo con lo expuesto en el Informe Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, se verifica que la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, ha sustentado los presupuestos mencionados en los literales



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCÍA
SUPERVISOR (E)
11/11/2025 15:55:36



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
11/11/2025 14:59:50

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 Técnico N.º 000824-2025-SUNAT/1U5200, referido a la compatibilización del Servicio de Soporte Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional, fue evaluado por Washington Mayorga Farfán, especialista 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 Técnico N.º 000824-2025-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 Técnico de la Solución de Comunicaciones Unificadas de la marca AVAYA de la SUNAT en el ámbito nacional, por un periodo de doce (12) 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)
11/11/2025 15:55:36



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
11/11/2025 14:59:50