



RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA

N° 208 -2012-SUNAT

APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE PREMIER MICROSOFT

Lima, 09 JUL 2012

VISTOS:

El Informe N° 01-2012-SUNAT/4E7000 emitido por la Gerencia de Producción y el Informe N° 28-2012-SUNAT/4G3400, emitido por la División de Programación y Gestión.

CONSIDERANDO;

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF, sólo será posible solicitar una marca o tipo de producto determinado cuando ello responda a un proceso de estandarización debidamente sustentado;

Que, mediante Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado aprobó los Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular;

Que, de acuerdo a lo establecido en los mencionados lineamientos, cuando el área usuaria considere que resulta inevitable solicitar determinada marca o tipo particular en los bienes o servicios a ser contratados, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual debe contener la información que en dichos lineamientos se señala;

Que, por otro lado, los mencionados lineamientos han señalado que la referida estandarización será aprobada por el Titular de la Entidad sobre la base del informe técnico de estandarización emitido por el área usuaria;



Que, esta facultad de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución de Superintendencia N° 253-2010/SUNAT, ha sido delegada en el Intendente Nacional de Administración;

Que, en atención a la normativa previamente citada, la Gerencia de Producción, ha elaborado el informe que sustenta la estandarización para la contratación del servicio de soporte Premier Microsoft.

En mérito a la delegación de facultades conferidas por la Resolución de Superintendencia N° 253-2010/SUNAT y a las otorgadas por el inciso m) del Artículo 79° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Decreto Supremo N° 115-2002-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la estandarización, por el periodo de ciento veinte (120) meses para la contratación del servicio de soporte Premier Microsoft.

Dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la estandarización.

Artículo 2°.- Disponer que la División de Programación y Gestión, tramite la publicación de la presente resolución en la página Web institucional.

Regístrese y comuníquese.



MARÍA ISABEL LECCA REANO
Intendente Nacional (e)
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



INFORME N° 01 - 2012-SUNAT/4E7000

A : Sr. Juan Carlos Cielo Flores
Jefe de la División de Programación y Gestión

De : Omar Gonzáles Elías
Gerente de Producción

Asunto : Estandarización de Servicio de Soporte Premier Microsoft

Fecha : **25 MAYO 2012**

OBJETIVO.-

Estandarizar el Servicio de Soporte Premier Microsoft descrito en el presente informe, con el fin de que la institución pueda realizar procesos de adquisición de dicho servicio.

ANTECEDENTES.-

La Directiva N.° 10-2009-OSCE/CD del OSCE, establece lineamientos para la contratación de bienes y servicios específicos en los que se haga referencia a determinada marca o tipo particular por parte de entidades estatales; por tanto, es necesario elaborar informes de estandarización del producto o servicio a adquirir que cumplan con los referidos lineamientos.

ANÁLISIS.-

El servicio de soporte de incidentes (Soporte Premier) soportará la plataforma tecnológica actual de la siguiente manera:

- Soporte directo del fabricante para las aplicaciones y servicios críticos desplegados en la plataforma de red institucional.
- Posibilidad de escalamiento en forma directa a los centros de soporte del fabricante.
- Acceso directo a la Base de conocimiento privada del fabricante.
- Desarrollo y despliegue de HotFixes (actualizaciones de plataforma) ante problemas particulares que pudieran presentarse en la plataforma de red institucional.

De este modo, garantizaremos la atención de los incidentes reportados en tiempos aceptables, asegurando a su vez la disponibilidad de los servicios de nuestra actual plataforma de redes, toda vez que la relación es directa con el fabricante.

Cualquier interrupción del servicio en los productos Microsoft repercute y afecta directamente la operatividad Institucional, por tanto es necesario contar con el servicio descrito en párrafos anteriores.



VIA AIR MAIL



Punto a. La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad

La institución cuenta con una plataforma de redes basada en productos y herramientas del fabricante Microsoft.

La plataforma está conformada por sistemas operativos para servidores, servicios de correo electrónico, sistemas operativos para estaciones de trabajo, bases de datos SQL, herramientas de desarrollo de aplicaciones y herramientas de apoyo a la oficina.

Estos productos y herramientas están instalados a nivel nacional y soportan la gestión administrativa y los procesos de negocio tanto de Tributos Internos como Tributos Aduaneros.

A continuación se detalla la relación de aplicaciones de software Microsoft con las que cuenta la Institución:

- ✦ Windows Server 2003 y Windows Server 2008: Sistema Operativo para Servidores.
- ✦ Windows XP, Windows Vista y Windows 7: Sistema Operativo para estaciones de trabajo.
- ✦ Office 2003, Office 2007 y Office 2010: Herramientas de Oficina.
- ✦ Exchange Server 2003 y Exchange Server 2010: Servicio de Correo Electrónico.
- ✦ SharePoint Foundation 2010: Herramienta de colaboración
- ✦ Project 2003 y Project 2007: Programación y seguimiento de tareas.
- ✦ Visio 2003 y Visio 2007: Herramienta de Diseño Gráfico.
- ✦ Visual Studio: Herramientas de Desarrollo.
- ✦ SQL Server 2000 SP4 y SQL Server 2005: Base de Datos.

Punto b. La descripción del bien o servicio requerido.

El servicio de soporte solicitado deberá contar con las siguientes características técnicas mínimas:

- ❖ Capacidad de escalamiento de problemas o consultas técnicas directamente a la casa matriz del fabricante, en horario 7x24, para cualquier producto del fabricante Microsoft.
- ❖ El Proveedor deberá acreditar que puede comercializar el servicio de Soporte Técnico Microsoft que será entregado en su integridad por el fabricante.
- ❖ El Servicio de Soporte Técnico debe permitir el escalamiento telefónico o por Web a los centros de soporte de Microsoft directamente a las personas autorizadas por la institución.
- ❖ El Soporte Técnico para el buen funcionamiento de todos los productos deberá incluir permanentemente actualizaciones de "parches" en general (Patches y temporary fixes).
- ❖ Deberá incluir el servicio de Soporte Técnico para todo nuevo software Microsoft que pueda adquirirse durante el periodo de vigencia del contrato.
- ❖ El proveedor deberá suministrar diagnóstico remoto por parte del fabricante de software cuando sea necesario.
- ❖ El proveedor proveerá accesos a la Web de Servicios de Soporte Técnico.





- ❖ Proveer accesos a especialistas técnicos con conocimientos avanzados en Tecnología Microsoft.

Los servicios solicitados deberán incluir los siguientes requerimientos mínimos:

- ✚ Soporte de Resolución de Problemas (7x24), seguimiento de llamadas, a través de:
 - Para casos críticos, solicitados por teléfono únicamente.
 - Para casos no críticos, solicitados por teléfono y/o electrónicamente a través del sitio Web del fabricante.
- ✚ Adicionalmente el servicio debe incluir, lo siguiente:
 - Asistencia de Soporte: la cual consistirá en llamadas para consultoría de soporte, para identificar y ayudar a prevenir los temas de soporte más comunes. Estas actividades ayudarán a reducir la probabilidad de caídas de los sistemas así como reducir los costes de soporte. Este servicio será entregado en base a consejos y recomendaciones de corto plazo y solicitadas y coordinadas con el Gerente de Cuenta vía telefónica o en sitio local.
- ✚ Talleres de Transferencia de Conocimiento (WorkShops), por parte del fabricante.
- ✚ Proyectos preventivos proveídos por el fabricante, para ser usados en revisión de salud e identificación de Riesgos de la Infraestructura de Directorio Activo o Mensajería Electrónica sobre la plataforma MS Exchange Server.
- ✚ Asistencia personalizada por parte del Responsable o Gerente de Cuenta asignado a la Cuenta de la institución, para sesiones de Orientación, Planificación, Elaboración de Planes de Servicio de Soporte y de Perfil Técnico, y otras actividades afines a su gestión.
- ✚ Servicios de Información (7x24) y contactos técnicos. Debe incluir:
 - Sitio Web en línea para base de Conocimientos de Microsoft con artículos técnicos, y herramientas y guías para la resolución de problemas.
 - Contactos Técnicos "on line" autorizados y habilitados en la institución (mínimo 3 accesos)

Punto c. El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido

El Servicio de Soporte será utilizado principalmente para la continuidad operativa y soporte a la plataforma actual que atiende los procesos de negocio. Esto incluye los servicios de la plataforma de mensajería electrónica institucional basada en el correo electrónico Microsoft Exchange, que atiende tanto las comunicaciones internas como hacia las entidades y contribuyentes externos.

Dada su incidencia e importancia, la plataforma de mensajería electrónica debe estar 100% disponible durante el horario de jornada laboral para la totalidad de colaboradores de la institución, de modo tal que se permita una adecuada continuidad del negocio.

Entre los factores principales de uso que asegurarán la continuidad operativa al negocio y el soporte a la plataforma actual, podemos mencionar:

- Asistencia por expertos del fabricante.
- Transferencia de conocimiento de mejores prácticas operativas.
- Atención inmediata ante cualquier incidente que se presente hasta su resolución.



*





- Apoyo en los procesos de cambio o actualizaciones de la plataforma actual a una nueva.
- Mitigación de Riesgos Operativos obteniendo una mayor disponibilidad de la plataforma a un menor costo total de operación.

Punto d. La justificación de la estandarización

El servicio de Soporte Microsoft es complementario a las aplicaciones de software Microsoft con las que actualmente cuenta la Institución, atendiendo a que aquél soportará la actual plataforma de sistemas de la institución. Uno de los beneficios de este servicio será brindar la atención directa por el fabricante de los productos así como la entrega de parches de seguridad y correcciones (actualizaciones de programas) y el ingreso a su base de conocimiento.

Este servicio también facilitará el soporte mediante la revisión de la arquitectura e identificación de riesgos respecto al cambio de nuestra plataforma en servicios importantes tales como: migración de correo electrónico desde Exchange hacia nuevas versiones, cambio del Sistema Operativo de los Servidores, asegurando una continuidad en la seguridad y control de acceso a las aplicaciones e información.

Este aseguramiento de la correcta implementación de nuevas versiones es clave para nuestra institución, por cuánto siempre se está innovando y actualizando a versiones vigentes que atiendan adecuadamente los procesos de negocio. Esta innovación está prevista que continuará para distintos elementos tales como Sistema Operativo, Correo Electrónico y Ofimática, para todo lo cual es clave el servicio de asistencia del Soporte Premier.

Los servicios de Soporte Premier componen un paquete único y exclusivo que sólo el fabricante Microsoft puede proveer y entregar de forma directa e integral, comprendiendo todos los componentes solicitados.

Cabe mencionar que los colaboradores de la institución utilizan los productos Microsoft como herramientas de productividad para el negocio. Por ello un cambio en la plataforma afectaría directamente en la productividad del negocio, así como un costo elevado para la organización; más aún considerando el costo de entrenar nuevamente al personal y tener el mismo nivel de eficiencia en la atención.

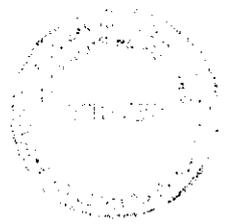
Este servicio, con similares características lo hemos venido usando durante los últimos años, con los resultados esperados y de mucho valor para la institución.

Durante el tiempo administrando este tipo de servicios, han surgido incidentes que fueron atendidos en tiempos aceptables, lo cual aseguró un servicio continuo. Considerar que, toda interrupción del servicio repercutiría y afectaría directamente al rendimiento de los colaboradores de la Institución, por los temas mencionados anteriormente.

Punto e. Período de vigencia

La presente estandarización es de 10 años calendarios; sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto, debiéndose realizar un nuevo estudio.





CONCLUSIÓN

Una de las prioridades de la Gerencia de Producción es garantizar la operatividad de la institución, por lo tanto es necesario contar con un servicio que nos permita acceder directamente a los recursos del fabricante de las aplicaciones de software Microsoft con las que actualmente cuenta la Institución.

Por lo tanto, de acuerdo con el presente Informe, la institución debería realizar las acciones que correspondan con el fin de contratar el servicio de Soporte Premier.

Atentamente,


OMAR GONZÁLES ELÍAS
Gerente de Producción
INTENDENCIA NACIONAL DE
SISTEMAS DE INFORMACION



THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY
5708 SOUTH CAMPUS DRIVE
CHICAGO, ILLINOIS 60637

INFORME N° 28 -2012-SUNAT/4G3400

A : **Srta. Mónica Milagros Arriola Morales**
Gerente Administrativo (e)

De : **Sr. Juan Carlos Cielo Flores**
Jefe de la División de Programación y Gestión (e)

ASUNTO : Estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Premier Microsoft

REF. : Informe N°01-2012-SUNAT/4E7000

FECHA : Lima, 05 JUN. 2012

1. ANTECEDENTES

a. Informe N°01-2012-SUNAT/4E7000

2. BASE LEGAL

- a. El Decreto Legislativo N° 1017–Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N° 184-2008-EF–Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- c. Directiva N° 010-2009-OSCE–CD–Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

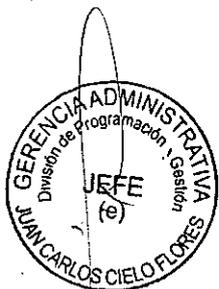
3. ANÁLISIS

A fin de sustentar la estandarización es imprescindible verificar la existencia de los supuestos indicados en la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, los mismos que se detallan en el informe de la referencia y que se indican brevemente a continuación:

Supuesto 1: Pre-existencia del equipamiento: La SUNAT cuenta con una infraestructura basada en productos y herramientas del fabricante Microsoft. La relación de aplicaciones con que cuenta la institución es la siguiente:

- Windows Server 2003 y Windows Server 2008: Sistema Operativo para Servidores.
- Windows XP, Windows Vista y Windows 7: Sistema Operativo para estaciones de trabajo.
- Office 2003, Office 2007 y Office 2010: Herramientas de Oficina.
- Exchange Server 2003 y Exchange Server 2010: Servicio de Correo Electrónico.
- SharePoint Foundation 2010: Herramienta de colaboración
- Project 2003 y Project 2007: Programación y seguimiento de tareas.
- Visio 2003 y Visio 2007: Herramienta de Diseño Gráfico.
- Visual Studio: Herramientas de Desarrollo.
- SQL Server 2000 SP4 y SQL Server 2005: Base de Datos.

Supuesto 2: Descripción del servicio requerido:



El servicio de soporte solicitado deberá contar con las siguientes características técnicas mínimas:

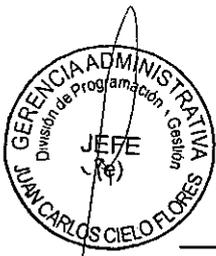
- Capacidad de escalamiento de problemas o consultas técnicas directamente a la casa matriz del fabricante, en horario 7x24, para cualquier producto del fabricante Microsoft.
- El Proveedor deberá acreditar que puede comercializar el servicio de Soporte Técnico Microsoft que será entregado en su integridad por el fabricante.
- El Servicio de Soporte Técnico debe permitir el escalamiento telefónico o por Web a los centros de soporte de Microsoft directamente a las personas autorizadas por la institución.
- El Soporte Técnico para el buen funcionamiento de todos los productos deberá incluir permanentemente actualizaciones de "parches" en general (Patches y temporary fixes).
- Deberá incluir el servicio de Soporte Técnico para todo nuevo software Microsoft que pueda adquirirse durante el periodo de vigencia del contrato.
- El proveedor deberá suministrar diagnóstico remoto por parte del fabricante de software cuando sea necesario.
- El proveedor proveerá accesos a la Web de Servicios de Soporte Técnico.
- Proveer accesos a especialistas técnicos con conocimientos avanzados en Tecnología Microsoft.

Adicionalmente el servicio debe incluir, lo siguiente:

- Soporte de Resolución de Problemas (7x24), seguimiento de llamadas, a través de:
 - I. Para casos críticos, solicitados por teléfono únicamente.
 - II. Para casos no críticos, solicitados por teléfono y/o electrónicamente a través del sitio Web del fabricante.
- Asistencia de Soporte: la cual consistirá en llamadas para consultoría de soporte, para identificar y ayudar a prevenir los temas de soporte más comunes. Estas actividades ayudarán a reducir la probabilidad de caídas de los sistemas así como reducir los costes de soporte. Este servicio será entregado en base a consejos y recomendaciones de corto plazo y solicitadas y coordinadas con el Gerente de Cuenta vía telefónica o en sitio local.
- Talleres de Transferencia de Conocimiento (WorkShops), por parte del fabricante.
- Proyectos preventivos proveídos por el fabricante, para ser usados en revisión de salud e identificación de Riesgos de la Infraestructura de Directorio Activo o Mensajería Electrónica sobre la plataforma MS Exchange Server.
- Asistencia personalizada por parte del Responsable o Gerente de Cuenta asignado a la Cuenta de la institución, para sesiones de : orientación, planificación, elaboración de planes de servicio de soporte y de perfil técnico, y otras actividades afines a su gestión.

Finalmente, los servicios de información (7x24) y contactos técnicos deben incluir:

- Sitio Web en línea para base de conocimientos de Microsoft con artículos técnicos, y herramientas y guías para la resolución de problemas.
- Contactos Técnicos "on line" autorizados y habilitados en la institución (mínimo 3 accesos)



Supuesto 3: El uso que se le dará al servicio requerido:

El servicio de soporte será utilizado para asegurar la continuidad operativa y soporte de la plataforma actual que atiende los procesos del negocio, esto incluye el servicio de la plataforma de mensajería electrónica institucional basada en el correo electrónico Microsoft Exchange, que atiende tanto las comunicaciones internas como hacia las entidades y contribuyentes externos. Dada la incidencia e importancia, la mensajería electrónica debe estar 100% disponible durante el horario de jornada laboral para la totalidad de colaboradores de la institución, de modo tal que se permita una adecuada continuidad del negocio.

El servicio de soporte premier Microsoft permitirá contar a la SUNAT con:

- Asistencia por expertos del fabricante.
- Transferencia de conocimiento de mejores prácticas operativas.
- Atención inmediata ante cualquier incidente que se presente hasta su resolución.
- Apoyo en los procesos de cambio o actualizaciones de la plataforma actual a una nueva.
- Mitigación de Riesgos Operativos obteniendo una mayor disponibilidad de la plataforma a un menor costo total de operación.

Supuesto 4: Justificación de la estandarización.

- El servicio de Soporte Premier componen un paquete único y exclusivo que sólo el fabricante Microsoft puede proveer y entregar de forma directa e integral, comprendiendo todos los componentes solicitados.
- Este aseguramiento de la correcta implementación de nuevas versiones es clave para nuestra institución, por cuánto siempre se está innovando y actualizando a versiones vigentes que atiendan adecuadamente los procesos de negocio. Esta innovación está prevista que continuará para distintos elementos tales como Sistema Operativo, Correo Electrónico y Ofimática, para todo lo cual es clave el servicio de asistencia del Soporte Premier.
- El servicio de Soporte Microsoft soportará la actual plataforma de sistemas de la institución. Uno de los beneficios de este servicio será brindar la atención directa por el fabricante de los productos así como la entrega de parches de seguridad y correcciones (actualizaciones de programas) y el ingreso a su base de conocimiento.
- Este servicio también facilitará el soporte mediante la revisión de la arquitectura e identificación de riesgos respecto al cambio de nuestra plataforma en servicios importantes tales como: migración de correo electrónico desde Exchange hacia nuevas versiones, cambio del Sistema Operativo de los Servidores, asegurando una continuidad en la seguridad y control de acceso a las aplicaciones e información.

4. VIGENCIA:

- A. De acuerdo a lo informado por la Gerencia de Producción mediante Informe N° 01-2012-SUNAT-4E7000, de fecha 25 de mayo del 2012 debidamente suscrito por su Gerente Omar Gonzáles Elías; se ha procedido a establecer para la presente estandarización una vigencia de 120 meses.
- B. Asimismo conforme a lo dispuesto en la mencionada directiva, se debe tener en cuenta que la resolución que apruebe la estandarización, deberá



indicar que esta se mantendrá vigente mientras no se modifiquen las condiciones que la determinan.

- C. Finalmente luego de la revisión efectuada por esta División, se determinó que la Gerencia de Producción, indicó los argumentos suficientes para proceder a la estandarización para la contratación, del servicio de soporte Premier Microsoft.

5. RECOMENDACIÓN

Recomendar la emisión de la Resolución de Intendencia por la que el Titular de la Intendencia Nacional de Administración apruebe la estandarización a la que se refiere el presente informe, sobre la base de la Información Técnica emitida.

Es todo cuanto tengo que informar



Juan Carlos Cielo Flores
Jefe División de Programación y Gestión (e)