



SUNAT

## RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA

No. 78 -2014/SUNAT/8B0000

### APRUEBA ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CENTRAL TELEFÓNICA IP ALCATEL OXE CON SUS TERMINALES TELEFÓNICAS

Lima, 16 OCT. 2014

#### VISTOS:

Los Informes Técnicos N° 07-2014-SUNAT/5E4200/QV38 y 08-2014-SUNAT/5E4200/QV38, emitidos por la División de Arquitectura Tecnológica y el Informe N° 028-2014-SUNAT/8B1100, 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 el 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;

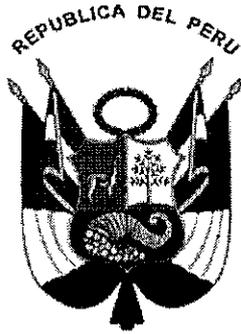
Que, mediante la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado aprobó los Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular;

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 la Resolución de Superintendencia N° 002-2013/SUNAT, ha sido delegada en el Intendente Nacional de Administración;





SUNAT

Que, en atención a la normativa previamente citada, la División de Arquitectura Tecnológica elaboró los Informes Técnicos que sustentan la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE, con sus terminales telefónicas;

Que, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 305° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT;

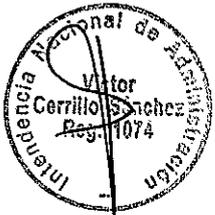
**SE RESUELVE:**

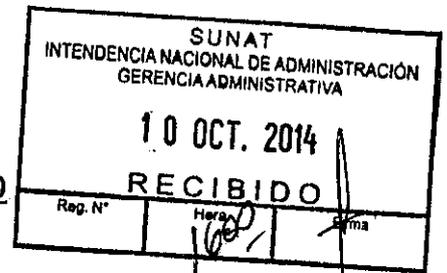
**Artículo 1°.-** Aprobar la estandarización para la contratación del servicio mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE, con sus terminales telefónicas; por el periodo de treinta y seis (36) meses, dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones 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.

.....  
THOU SU CHEN CHEN  
Intendente Nacional  
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN





**INFORME N° 028-2014-SUNAT/8B1100**

A : **MARIA DEL ROSARIO CARRANZA UGARTE**  
Gerente Administrativo

DE : **JUAN CARLOS CIELO FLORES**  
Jefe de la División de Programación y Gestión

ASUNTO : Solicita estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE con sus terminales telefónicas.

REF. : a) Memorándum N° 40-2014-SUNAT-5E1000  
b) Memorándum N° 26-2014-SUNAT/5E1000

FECHA : Lima, 10 OCT. 2014

**1. ANTECEDENTES**

Mediante el documento de la referencia a), el Gerente (e) de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas, remitió el Memorándum N° 062-2014-SUNAT/5E4200, que contiene el Informe Técnico N° 08-2014-SUNAT/5E4200/QV38, el cual modifica y actualiza el Informe Técnico N° 07-2014-SUNAT/5E4200/QV38 y sustenta la estandarización del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, para brindar soporte y asistencia técnica especializada a la Central Telefónica IP ALCATEL OXE con sus terminales telefónicas.

**2. OBJETIVO**

Verificar si procede estandarizar el servicio de mantenimiento, preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE con sus terminales telefónicas, comprobando si el informe Técnico permite concluir que resulta inevitable contratar dicho servicio.

**3. BASE LEGAL**

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

**ANÁLISIS**

Sobre el proceso de estandarización del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE con sus terminales telefónicas.-

En el numeral VI.3 de la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD, se establecen los siguientes requisitos técnicos mínimos que debe cumplir el Informe Técnico de Estandarización: i) descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la entidad; ii) descripción del servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; iii) el uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; iv) la justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los



aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; v) nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio y del jefe del área usuaria; y, vi) fecha de elaboración del Informe Técnico.

Así mismo la Directiva establece en el último párrafo del numeral VI.2 los supuestos en que no procede realizar un proceso de estandarización, siendo estos: i) cuando no exista accesoriidad y complementariedad entre el equipamiento o infraestructura preexistente y los bienes y servicios a ser contratados; ii) aun cuando exista la accesoriidad o complementariedad, esta no responde a criterios técnicos ni objetivos que la hagan imprescindibles; iii) cuando busque uniformizar el equipamiento o infraestructura por razones estéticas; y, iv) cuando los bienes o servicios accesorios o complementarios son considerados por la Entidad como una mejor alternativa pro criterios subjetivos de valoración.

De la revisión de los documentos antes citados se verificó que el proceso de estandarización observó las formalidades previstas en la norma sobre la materia.

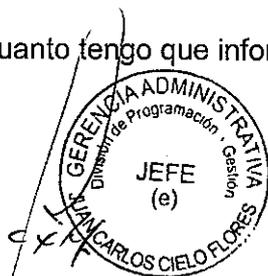
## 5. CONCLUSIÓN

El Informe Técnico N° 08-2014-SUNAT/5E4200/QV38, del 2014.septiembre.02, que modifica y actualiza el Informe Técnico N° 07-2014-SUNAT/5E4200/QV38, referido a la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE con sus terminales telefónicas, suscrito por el profesional de la División de Arquitectura Tecnológica, Edwin Llactas Chipana Campos, el Jefe de la División de Arquitectura Tecnológica, señor Miguel Neyra Horna y el Gerente (e) de Arquitectura de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, señor Dámaso Martín Carlos Tay, cumple con los requisitos exigidos por la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

## 6. RECOMENDACIÓN

En base a lo señalado y teniendo en cuenta la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE con sus terminales telefónicas, por el periodo de treinta y seis (36) meses.

Es todo cuanto tengo que informar



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



## INFORME TÉCNICO N° 08-2014-SUNAT/5E4200/QV38

**A** : Miguel Alejandro Neyra Horna  
Jefe (E) División de Arquitectura Tecnológica.

**DE** : Edwin Llactas Chipana  
Profesional de la División de Arquitectura Tecnológica.

**ASUNTO** : Informe Técnico de Estandarización, para Servicio de Soporte y Mantenimiento de Central Telefónica IP ALCATEL OXE.

**FECHA** : San Isidro, 2 de setiembre del 2014.

---

### 1. Materia

Sustentar la necesidad de estandarizar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para brindar soporte y asistencia técnica especializada para la Central Telefónica IP ALCATEL OXE, que se encuentra instalada en la SUNAT.

### 2. Antecedentes

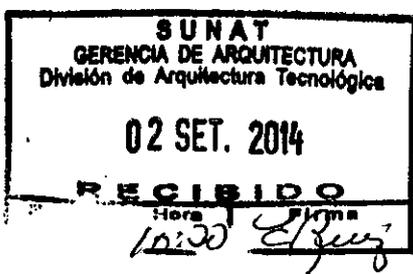
Producto de la LPN N° 01-2010-BID SUNAT, con fecha de inicio 17 de mayo del 2011, la SUNAT adquirió una (01) Central Telefónica IP ALCATEL OXE con la finalidad de otorgar el acceso a las comunicaciones de voz a nivel institucional y con cobertura nacional entre todos los usuarios del servicio de telefonía, así como contribuir con la atención telefónica hacia los Contribuyentes. Por lo expuesto, resulta indispensable que el servicio de telefonía se encuentre en óptimas condiciones y siempre activo, para lo cual es necesario dotarlo oportunamente del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.



### Análisis

#### 3.1 Equipamiento e Infraestructura Pre-Existente

La SUNAT cuenta con una plataforma de telefonía IP instalada en su sede de San Isidro y que ofrece servicio al personal INSI distribuidos en las Sedes de: Arriola, Chucuito, Wilson, Santa Anita, Wiese. Esta plataforma está compuesta por una (01) Central Telefónica IP ALCATEL OXE, terminales telefónicos IP, plataforma de Gestión y Administración Omnivista, los cuales se encuentran interconectados a la Red de Comunicaciones Institucional a través de la integración con la plataforma de comunicaciones de voz IP - Cisco y Nortel, permitiendo de esta manera facilitar las comunicaciones de voz Inter-institucional a nivel nacional entre todos los usuarios del servicio de telefonía, así como facilitar la atención telefónica con los Contribuyentes. El siguiente cuadro detalla los componentes que conforman el equipamiento de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE:



COMPONENTES	CANTIDAD
Equipos Telefónicos IP (Modelo 4028 / 4038)	300
Tarjeta GPA	1
Tarjetas INITP3	4
Tarjetas PRA2	1
Servidores IBM Appliance Server	2
Server DELL 4760 (Administración)	1
Banco de Baterías	4

### 3.2 Descripción del Bien o Servicio Requerido

Se requiere contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, para brindar soporte y asistencia técnica especializada, a la Central Telefónica IP ALCATEL OXE. El aseguramiento del funcionamiento de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE involucra un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice la continuidad operativa de los equipos en mención. Para el buen funcionamiento de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE se requiere contar con repuestos originales que aseguren la continuidad operativa de los equipos instalados en la SUNAT.

### 3.3 Uso o Aplicación del Bien o Servicio Requerido

El servicio requerido permitirá a la SUNAT, contar con las herramientas necesarias para garantizar el soporte y asistencia técnica imprescindibles para dar continuidad operativa de la plataforma de Telefonía en las Sedes de San Isidro, Arriola, Chucuito, Wilson, Santa Anita y Wiese, garantizando las comunicaciones institucionales y la atención a los Contribuyentes.

### 3.4 Justificación de la Estandarización

De conformidad con la Directiva N.º 10-2009-OSCE/CD, para comprobar la procedencia de estandarizar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la Central Telefónica IP ALCATEL OXE deben cumplirse los supuestos establecidos en dicha norma.

En este sentido, de acuerdo al numeral VI.2 de la referida norma, los supuestos que deben verificarse son:

La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.

Tal como se indicó en el numeral 2 del presente informe, en el año 2011, la SUNAT adquirió una (01) Central Telefónica IP ALCATEL OXE para ser utilizado en las comunicaciones de voz institucional y con cobertura nacional. A la fecha la plataforma de telefonía IP, se encuentra operativo.

Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente.

En general, todo equipo de uso frecuente requiere mantenimiento a fin de prolongar su vida útil y aumentar su disponibilidad para el usuario. Es así que el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE y terminales telefónicos, en la necesidad que tiene la SUNAT de contratar un proveedor especialista en la actual Central Telefónica



2

IP ALCATEL OXE, que brinde el mantenimiento preventivo y correctivo, repuestos, garantía, mano de obra especializada, asistencia, soporte técnico, para garantizar la operatividad de la plataforma de telefonía IP de las Sedes Centrales en la que se cuentan con terminales telefónicos IP.

Los bienes o servicios que se requiere contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente.

El fabricante Alcatel del Perú o un canal autorizado por este, son los únicos entes especializados en dar soporte y mantenimiento a los equipos materia del servicio requerido, toda vez que:

- 1) Disponen del acceso asegurado a la información y datos actualizados del fabricante.
- 2) Disponen de los repuestos originales necesarios por su condición de fabricante o representante autorizado.
- 3) La especialización y capacitación actualizada del personal técnico que presta el servicio está garantizada, aspectos que resultan imprescindibles para la operatividad institucionales apoyada los equipos anteriormente indicados.

Esta es la única manera de contar con la experiencia y asistencia técnica especializada, escalamiento de problemas y soporte de fábrica, realizar cambios en las configuraciones, o prestar el soporte necesario en nuevos proyectos que involucren emplear el servicio telefónico institucional. Así mismo, es indispensable la provisión de repuestos nuevos y originales, brindando mantenimiento preventivo, correctivo, cambios en el software o upgrade de nuevas versiones, o soporte remoto con ingenieros especializados del fabricante, los cuales están respaldados por la garantía de fábrica. La contratación de un proveedor autorizado por el fabricante es la única manera de garantizar operatividad del servicio de telefonía IP en las sedes indicadas.

El escalamiento de problemas técnicos y soporte de fábrica son condiciones imprescindibles para garantizar la operatividad, funcionalidad de la plataforma de telefonía IP.



### 3.5 Periodo de vigencia de la Estandarización

El periodo de vigencia de la estandarización es de 36 meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, esta quedará sin efecto.

### 3.6 Fecha de Elaboración

15 de agosto de 2014.

### 3.7 Persona que sustenta la estandarización:

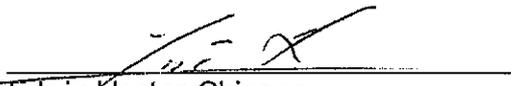
- Nombre : Edwin Llactas Chipana
- Registro : QV38
- Cargo : Profesional de la División de Arquitectura Tecnológica.



#### 4. Conclusión

En base a las consideraciones expuestas, y en cumplimiento de la normatividad vigente, se debe estandarizar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE con sus terminales telefónicas, a fin de asegurar su buen estado, conservación y correcto funcionamiento.

Atentamente,

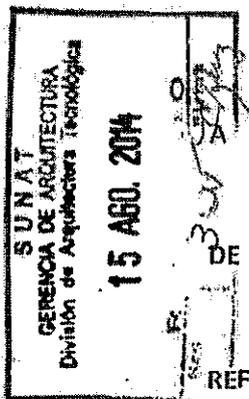


Edwin Lactas Chipana

Reg. QV38

Profesional de la División de Arquitectura Tecnológica - Gerencia de Arquitectura





**INFORME TÉCNICO N° 07-2014-SUNAT/5E4200/QV38**

- : Miguel Alejandro Neyra Horna  
Jefe (E) División de Arquitectura Tecnológica.
- : Edwin Llactas Chipana  
Profesional de la División de Arquitectura Tecnológica.

**REFERENCIAS :**

- ❖ DIRECTIVA No. 10-2009-OSCE/CD  
Lineamiento para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.
- ❖ NORMA N° 34-2014-SUNAT/4G0000  
Norma para la Gestión de Procesos de Selección en la SUNAT, bajo el ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado – Versión 2.

- ASUNTO :** Informe Técnico de Estandarización, para Servicio de Soporte y Mantenimiento de Central Telefónica IP OXE.
- FECHA :** San Isidro, 15 de agosto del 2014.

**EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA PRE-EXISTENTE**

La SUNAT cuenta con una plataforma de telefonía IP instalada en sus sedes de San Isidro y que ofrece servicio al personal INSI distribuidos en las Sedes de: Arriola, Chucuito, Wilson, Santa Anita, Wiese. Esta plataforma está compuesta por una (01) Central Telefónica IP ALCATEL OXE, terminales telefónicos IP, plataforma de Gestión y Administración Omnivista, los cuales se encuentran interconectados a la Red de Comunicaciones Institucional a través de la integración con la plataforma de comunicaciones de voz IP - Cisco y Nortel, permitiendo de esta manera facilitar las comunicaciones de voz Inter-institucional a nivel nacional entre todos los usuarios del servicio de telefonía, así como facilitar la atención telefónica con los Contribuyentes. El siguiente cuadro detalla los componentes que conforman el equipamiento de la Central Telefónica IP ALCATEL OXE:

COMPONENTES	CANTIDAD
Equipos Telefónicos IP (Modelo 4028 / 4038)	300
Tarjeta GPA	1
Tarjetas INITP3	4
Tarjetas PRA2	1
Servidores IBM Appliance Server	2
Server DELL 4760 (Administración)	1
Banco de Baterías	4

## **DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO**

Se requiere contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, para brindar soporte y asistencia técnica especializada en Central Telefónica IP marca ALCATEL. El aseguramiento del funcionamiento de la Central IP ALCATEL en la SUNAT involucra un Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice la continuidad operativa de los equipos en mención. Para el buen funcionamiento de la Central IP se requiere contar con repuestos originales que aseguren la continuidad operativa de los equipos instalados en la SUNAT.

## **USO O APLICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO**

El servicio requerido permitirá a la SUNAT, contar con las herramientas necesarias para garantizar el soporte y asistencia técnica imprescindibles para dar continuidad operativa de la plataforma de Telefonía en las Sedes de San Isidro, Arriola, Chucuito, Wilson, Santa Anita y Wiese, garantizando las comunicaciones institucionales y la atención a los Contribuyentes.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN**

Sustenta estandarizar la adquisición del servicio de mantenimiento de la Central IP y terminales telefónicos, en la necesidad que tiene la SUNAT de contratar un proveedor especialista en la actual Central Telefónica IP OXE y terminales telefónicos marca ALCATEL que brinde el mantenimiento preventivo y correctivo, repuestos, garantía, mano de obra especializada, asistencia, soporte técnico, para garantizar la operatividad de la plataforma de telefonía IP de las Sedes Centrales en la que se cuentan con terminales telefónicos IP.

El fabricante Alcatel del Perú o un canal autorizado por este, son los únicos entes especializados en dar soporte y mantenimiento a los equipos materia del servicio requerido, toda vez que:

- 1) Disponen del acceso asegurado a la información y datos actualizados del fabricante.
- 2) Disponen de los repuestos originales necesarios por su condición de fabricante o representante autorizado.
- 3) La especialización y capacitación actualizada del personal técnico que presta el servicio está garantizada, aspectos que resultan imprescindibles para la operatividad institucionales apoyada los equipos anteriormente indicados.

Esta es la única manera de contar con la experiencia y asistencia técnica especializada, escalamiento de problemas y soporte de fábrica, realizar cambios en las configuraciones, o prestar el soporte necesario en nuevos proyectos que involucren emplear el servicio telefónico institucional. Así mismo, es indispensable la provisión de repuestos nuevos y originales, brindando mantenimiento preventivo, correctivo, cambios en el software o upgrade de nuevas versiones, o soporte remoto con ingenieros especializados del fabricante, los cuales están respaldados por la garantía de fábrica. La contratación de un proveedor autorizado por el fabricante es la única manera de garantizar operatividad del servicio de telefonía IP en las sedes indicadas.

El escalamiento de problemas técnicos y soporte de fábrica son condiciones imprescindibles para garantizar la operatividad, funcionalidad de la plataforma de telefonía IP.

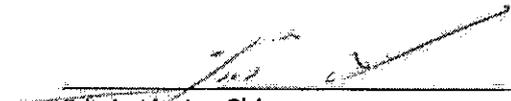
#### **PERIODO DE VIGENCIA DE LA ESTANDARIZACIÓN**

El periodo de vigencia de la estandarización es de 36 meses.

#### **CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

En base a las consideraciones expuestas, y en cumplimiento de la normatividad vigente, se recomienda aprobar la formalización como estándar del servicio de mantenimiento de la Central Telefónica IP OXE y de las terminales telefónicas marca ALCATEL.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Edwin Llactas Chipana  
Profesional DAT - Gerencia de Arquitectura Tecnológica  
Reg. QV38