



SUNAT

**RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA
No. 207 -2017/SUNAT/8B0000**

**APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA
SUITE DE PRODUCTOS SOFTWARE BUSINESS PROCESS
MANAGER (BPM) DE LA MARCA IBM**

Lima, 05 DIC. 2017

VISTOS:

El Informe Técnico N° 13-2017-SUNAT/1U5202, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, el Informe N° 71 -2017-SUNAT/8B1100, emitido por la División de Programación y Gestión y el Memorándum N° 700-2017-SUNAT/8B1000, emitido por la Gerencia Administrativa.

CONSIDERANDO:

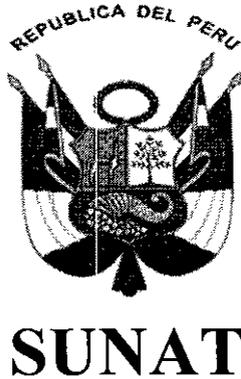
Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.4, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 350-2015-EF, "En la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización (...)";

Que, mediante la Directiva N° 004-2016-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;

C. Salardi
CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN





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° 111-2017/SUNAT, ha sido delegada en el Intendente Nacional de Administración;

Que, en atención a la normativa previamente citada, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, ha emitido el Informe Técnico N° 13-2017-SUNAT/1U5202 que sustenta la estandarización para la adquisición del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM;

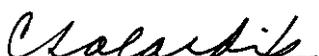
Que, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 305° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, por un periodo de treinta y seis (36) meses; dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la presente estandarización.

Artículo 2°.- Disponer que la División de Programación y Gestión, publique la presente resolución en la página Web Institucional, al día siguiente de producida su aprobación.

Regístrese y comuníquese.


CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



MEMORANDUM N° 400-2017-SUNAT/8B1000

A : **CARMEN LUCY SALARDI BRAMONT**
Intendente Nacional de Administración

DE : **FELIPE OSWALDO PANTA CAMPOS**
Gerente Administrativo

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM

REFERENCIA : a) Informe N° 41 -2017-SUNAT/8B1100
b) Memorándum N° 90 -2017-SUNAT/1U1000
c) Informe Técnico N° 13-2017-SUNAT/1U5202

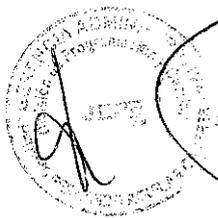
FECHA : Lima, 04 DIC. 2017

Me dirijo a usted, con el fin de comunicar que mediante Informe Técnico de la referencia c), de fecha 27 de noviembre de 2017, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustentó la necesidad de realizar el proceso de estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

En virtud a lo señalado en el informe de la referencia a), la División de Programación y Gestión, recomendó estandarizar la contratación de dicho servicio, informe que cuenta con la opinión favorable de esta Gerencia, habiéndose justificado la estandarización acorde con lo dispuesto en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD – “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”.

En este sentido, se remite el proyecto de Resolución de Intendencia y los documentos que sustentan la misma, para la aprobación correspondiente.

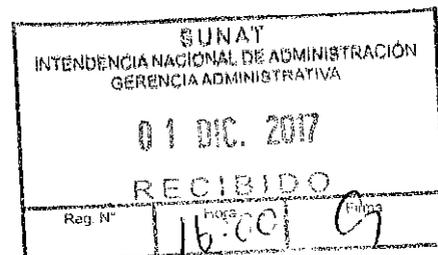
Atentamente,



FPC/HAC/RAG/DCF.
c.c.: División de Programación y Gestión



INFORME N° 71 -2017-SUNAT/8B1100



A : **FELIPE OSWALDO PANTA CAMPOS**
Gerente Administrativo

DE : **HERMES FERNANDO AGUILAR CACERES**
Jefe de la División de Programación y Gestión

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM

REF. : a) Memorándum N° 90-2017-SUNAT/1U1000
b) Informe Técnico N° 13-2017-SUNAT/1U5202

FECHA : Lima, 01 DIC. 2017

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico de la referencia b), emitido por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica se sustenta la necesidad de realizar el proceso de estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

2. Objetivo

Verificar si el Informe Técnico contiene la información necesaria que permita sustentar la aprobación de la estandarización por parte de la Intendencia Nacional de Administración, acorde con lo previsto en la normatividad vigente.

3. Base Legal

- Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 350-2015-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Directiva N° 004-2016-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

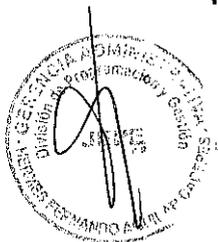
4. Análisis

4.1 Sobre el proceso de estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

En el Informe Técnico N° 13-2017-SUNAT/1U5202 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, se sustenta el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

4.1.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura

En el Anexo Único - Anexo de Definiciones del Reglamento de la Ley de Contrataciones se define la estandarización como "el proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes".



De lo señalado en el numeral 4.1, del Informe Técnico de la referencia, la SUNAT posee las licencias de IBM Business Process Manager, que forman parte de la Infraestructura Tecnológica de SUNAT y que dan soporte a las principales aplicaciones institucionales. La misma viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en SUNAT. La infraestructura actual es la siguiente:

Ambiente	Descripción del componente
Desarrollo	IBM Integration Designer IBM Process Designer IBM Process Center Advanced IBM Decision Center
Pruebas	IBM Process Server Advanced for Non-production Environment IBM Decision Server for Non-Production Environment
Producción	IBM Process Server Advanced IBM Decision Server IBM Integration Bus

En la plataforma de IBM Business Process Manager la SUNAT tiene actualmente implementado los servicios de Tributos Internos y Tributos Aduaneros que a continuación se detallan:

Sistema de Tickets Electrónicos: Para el registro de solicitudes de servicio que pueden ser; solicitudes de movilidad y solicitud de mantenimiento de infraestructura.

Sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría: Este sistema permite seguir el flujo de trabajo para la atención oportuna de los procesos legales iniciados por la SUNAT e iniciados contra la SUNAT, los cuales son revisados y atendidos por la Procuraduría Pública de la SUNAT.

SICOF (Sistema de Control Fronterizo) - Flujo de Pasajeros (BPM): El sistema gestiona los procesos de entrada y salida de autos, camiones y ómnibus por el Control Fronterizo de Santa Rosa (Tacna) mediante la utilización de una plataforma BPMs.

4.1.2 Descripción de los bienes o servicios requeridos

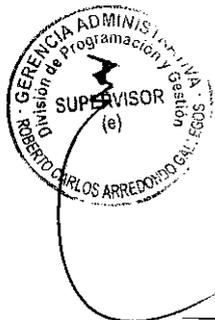
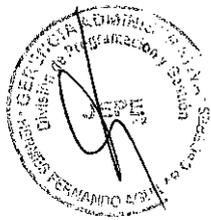
Se requiere contratar el servicio de mantenimiento y soporte técnico para la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

El servicio deberá contar con las siguientes características mínimas:

El servicio debe brindar el mantenimiento del software a través de la aplicación de; reglas, filtros, parches, fixes, releases y reparaciones.

El servicio de soporte técnico debe brindarse durante las 24 horas al día por siete días a la semana.

En caso de fallas del software, en los ambientes productivos, el servicio de soporte técnico deberá ofrecer una solución en un tiempo



de máximo de cuatro (4) horas para fallos que involucran la no disponibilidad de los servicios.

El servicio de mantenimiento y soporte técnico deberá brindarse con personal especializado y certificado por la empresa fabricante.

La comunicación para solicitar el servicio de mantenimiento o soporte técnico podrá efectuarse mediante correo electrónico o vía telefónica.

La atención para el mantenimiento y soporte técnico se podrá ofrecer vía; correo electrónico, llamada telefónica, atención remota o en forma presencial. La modalidad de atención será solicitada de acuerdo a la necesidad.

El contratista debe ser empresa fabricante o distribuidor autorizado para brindar Soporte y Mantenimiento de la suite de productos de software IBM Business Process Manager (BPM) o equivalente.

4.1.3 **Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido**

El servicio será utilizado para dar mantenimiento al software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM y con ello se podrá mantener la operatividad de los servicios de; Sistema de tickets electrónicos, Sistema de gestión de expedientes y Sistema de control fronterizo.

4.2 **Justificación de la Estandarización**

En el numeral 4.4 del Informe Técnico de la referencia el área técnica indica:

Infraestructura preexistente y servicio a contratar.

La SUNAT cuenta con licenciamiento del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM tal como se describe en la sección 4.1 (Descripción de la infraestructura preexistente), el servicio que se requiere contratar es complementario y accesorio a la infraestructura preexistente, en razón que permitirá contar con el soporte oportuno ante fallas en los equipos, garantizando que los servicios especializados sean brindados por los canales, partner autorizado o directamente por el fabricante permitiendo una atención especializada, oportuna y con capacidad de escalamiento directo ante el fabricante por las eventualidades no resueltas.

Importancia de contratar el servicio

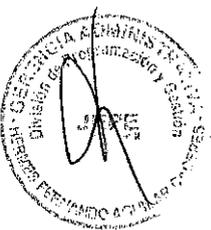
El servicio a contratar es importante e imprescindible para garantizar el correcto funcionamiento del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

La realización de los servicios mantenimiento y soporte técnico a través de un fabricante o distribuidor autorizado de los servicios resultan irremplazables para garantizar la funcionalidad, operatividad y garantía de fábrica.

El correcto mantenimiento del software BPM y el soporte técnico oportuno permiten mantener la operatividad de los siguientes sistemas: Sistema de tickets electrónicos, Sistema de gestión de expedientes y Sistema de control fronterizo.

No contar con el servicio derivaría en la no solución de las fallas que podría presentar el software durante el uso del mismo, fallas que podrían afectar la disponibilidad de los sistemas.

No es posible contratar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de otras marcas dado que el único servicio compatible es el de la marca IBM.



Incidencia económica de la contratación

Los servicios de mantenimiento y soporte técnico permiten que el software opere en óptimas condiciones, evitando fallas que afecten la disponibilidad de los servicios y que al final representen costos adicionales a la institución. La garantía de trabajar con un distribuidor autorizado permitiría proteger la inversión en el licenciamiento, así como mantener actualizado las versiones del software, generando considerables ahorros en la operatividad institucional.

Asimismo, se podría extender el tiempo de vida útil del licenciamiento adquirido y se evitaran costos adicionales en materia de implementación de software con estándares diversos.

4.3 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.

Nombre : Jorge Fabian Chuquitaype Zuñiga
Cargo : Especialista en Plataforma Web

Nombre : Ernesto Arevalo Arrascue
Cargo : Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

4.4 Fecha de Elaboración del Informe

27 de noviembre de 2017

De la revisión del Informe presentado por el área usuaria (técnica) se verifica que el proceso de estandarización solicitado observó las formalidades previstas en las normas descritas en la base legal del presente documento.

5. Conclusión

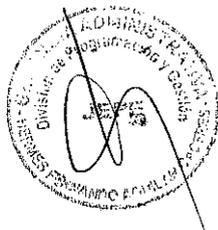
El informe presentado por el área técnica sustenta con criterio técnico y objetivo, que la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM indicados en el Informe Técnico de la referencia inciden económicamente en la contratación, resultan complementarios e imprescindibles con los equipos preexistentes.

El Informe Técnico N° 13-2017-SUNAT/1U5202, referido a la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, fue suscrito por el señor Jorge Fabian Chuquitaype Zuñiga, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, el cual cumple con los requisitos exigidos por la Directiva N° 04-2016-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

Finalmente, cabe precisar que según lo indicado en el mismo informe de la referencia, se confirma que la estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

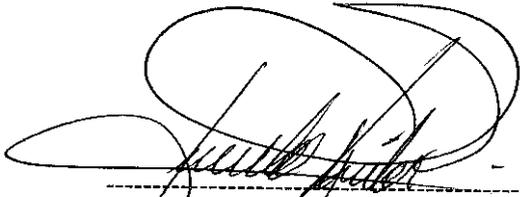
Recomendación

Considerando lo señalado en los antecedentes, objetivo, análisis de los aspectos técnicos y formales, así como lo dispuesto en la Directiva N° 04-2016-OSCE-CD-



Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda se apruebe la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, por el periodo de vigencia de treinta y seis meses (36) meses; sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.



Hermes Fernando Aguilar Cáceres
Jefe de la División de Programación y Gestión.





INFORME TÉCNICO N° 013-2017- SUNAT/1U5202

A : **Ernesto Arevalo Arrascue**
Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

DE : **Jorge Fabian Chuquitaype Zúñiga**
Profesional de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Asunto : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

FECHA : Lima, 27 de noviembre del 2017

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

2. BASE LEGAL

- a) Ley de Contrataciones del Estado, aprobada mediante Ley N° 30225.
- b) Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF.
- c) Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, aprobada mediante Resolución N°011-2016-OSCE/PRE.

3. ANTECEDENTES

Mediante Resolución de Intendencia N° 139-2013-SUNAT de fecha 17 de diciembre de 2013, la Intendencia Nacional de Administración aprobó la estandarización para la provisión y servicio de soporte y mantenimiento de licencias de software Business Process Management Suite (BPMS) de la marca IBM, por el periodo de tres (3) años.

4. ANÁLISIS

4.1 Descripción de la infraestructura preexistente

La SUNAT posee las licencias de IBM Business Process Manager, que forman parte de la Infraestructura Tecnológica de SUNAT y que dan soporte a las principales aplicaciones institucionales. La misma viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en SUNAT. La infraestructura actual es la siguiente:

Ambiente	Descripción del componente
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • IBM Integration Designer • IBM Process Designer • IBM Process Center Advanced • IBM Decision Center
Pruebas	<ul style="list-style-type: none"> • IBM Process Server Advanced for Non-production Environment • IBM Decision Server for Non-Production Environment
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • IBM Process Server Advanced • IBM Decision Server • IBM Integration Bus

En la plataforma de IBM Business Process Manager la SUNAT tiene actualmente implementado los servicios de Tributos Internos y Tributos Aduaneros que a continuación se detallan:

- a. Sistema de Tickets Electrónicos: Para el registro de solicitudes de servicio que pueden ser; solicitudes de movilidad y solicitud de mantenimiento de infraestructura.
- b. Sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría: Este sistema permite seguir el flujo de trabajo para la atención oportuna de los procesos legales iniciados por la SUNAT e iniciados contra la SUNAT, los cuales son revisados y atendidos por la Procuraduría Pública de la SUNAT.
- c. SICOF (Sistema de Control Fronterizo) - Flujo de Pasajeros (BPM): El sistema gestiona los procesos de entrada y salida de autos, camiones y ómnibus por el Control Fronterizo de Santa Rosa (Tacna) mediante la utilización de una plataforma BPMs.

4.2 Descripción del servicio requerido

Se requiere contratar el servicio de mantenimiento y soporte técnico para la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

El servicio deberá contar con las siguientes características mínimas:

- a. El servicio debe brindar el mantenimiento del software a través de la aplicación de; reglas, filtros, parches, fixes, releases y reparaciones.
- b. El servicio de soporte técnico debe brindarse durante las 24 horas al día por siete días a la semana.

- c. En caso de fallas del software, en los ambientes productivos, el servicio de soporte técnico deberá ofrecer una solución en un tiempo de máximo de cuatro (4) horas para fallos que involucran la no disponibilidad de los servicios.
- d. El servicio de mantenimiento y soporte técnico deberá brindarse con personal especializado y certificado por la empresa fabricante.
- e. La comunicación para solicitar el servicio de mantenimiento o soporte técnico podrá efectuarse mediante correo electrónico o vía telefónica.
- f. La atención para el mantenimiento y soporte técnico se podrá ofrecer vía; correo electrónico, llamada telefónica, atención remota o en forma presencial. La modalidad de atención será solicitada de acuerdo a la necesidad.
- g. El contratista debe ser empresa fabricante o distribuidor autorizado para brindar Soporte y Mantenimiento de la suite de productos de software IBM Business Process Manager (BPM) o equivalente.

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

El servicio será utilizado para dar mantenimiento al software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM y con ello se podrá mantener la operatividad de los servicios de; Sistema de tickets electrónicos, Sistema de gestión de expedientes y Sistema de control fronterizo.

4.4 Justificación de la estandarización

- a. Infraestructura preexistente y servicio a contratar.

La SUNAT cuenta con licenciamiento del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM tal como se describe en la sección 4.1 (Descripción de la infraestructura preexistente), el servicio que se requiere contratar es complementario y accesorio a la infraestructura preexistente, en razón que permitirá contar con el soporte oportuno ante fallas en los equipos, garantizando que los servicios especializados sean brindados por los canales, partner autorizado o directamente por el fabricante permitiendo una atención especializada, oportuna y con capacidad de escalamiento directo ante el fabricante por las eventualidades no resueltas.

- b. Importancia de contratar el servicio

El servicio a contratar es importante e imprescindible para garantizar el correcto funcionamiento del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

La realización de los servicios mantenimiento y soporte técnico a través de un fabricante o distribuidor autorizado de los servicios resultan irremplazables para garantizar la funcionalidad, operatividad y garantía de fábrica.

El correcto mantenimiento del software BPM y el soporte técnico oportuno permiten mantener la operatividad de los siguientes sistemas: Sistema de tickets electrónicos, Sistema de gestión de expedientes y Sistema de control fronterizo.

No contar con el servicio derivaría en la no solución de las fallas que podría presentar el software durante el uso del mismo, fallas que podrían afectar la disponibilidad de los sistemas.

No es posible contratar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de otras marcas dado que el único servicio compatible es el de la marca IBM.

c. Incidencia económica de la contratación

Los servicios de mantenimiento y soporte técnico permiten que el software opere en óptimas condiciones, evitando fallas que afecten la disponibilidad de los servicios y que al final representen costos adicionales a la institución. La garantía de trabajar con un distribuidor autorizado permitiría proteger la inversión en el

licenciamiento, así como mantener actualizado las versiones del software, generando considerables ahorros en la operatividad institucional. Asimismo, se podría extender el tiempo de vida útil del licenciamiento adquirido y se evitaran costos adicionales en materia de implementación de software con estándares diversos.

4.5 Vigencia

El periodo de vigencia de la estandarización es de treinta y seis (36) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

4.6 Persona responsable de la elaboración y evaluación

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
4.6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Jorge Fabian Chuquitaype Zuñiga
	REGISTRO SUNAT	QN03
	CARGO	Especialista en plataforma Web
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
4.6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Ernesto Arevalo Arrascue
	REGISTRO SUNAT	
	CARGO	Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
--	-----------------------	---

5. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis es necesaria la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM el cual será utilizado por los sistemas transaccionales permitiendo mantener la continuidad operativa de los servicios ofrecidos por la Entidad.

6. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, se recomienda gestionar la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

Finalmente cabe mencionar, que la estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.



Jorge Fabian Chuquitaype Zuñiga (Reg. QN03)
División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica – DGIT



Faint, illegible text or markings in the top right corner of the page.