



**SUNAT**

**RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA**  
**No. 88 -2017/SUNAT/8B0000**

**APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE LICENCIAMIENTO, MIGRACIÓN, CAPACITACIÓN Y  
SOPORTE ESPECIALIZADO DE MICROSOFT**

Lima, 08 JUN. 2017

**VISTOS:**

El Informe Técnico N° 6-2017-SUNAT/5E5000, la Gerencia de Soporte y Operaciones a Usuarios, el Informe N° 39-2017-SUNAT/8B1100, emitido por la División de Programación y Gestión y el Memorandum N° 360 -2017-SUNAT/8B1000, emitido por la Gerencia Administrativa.

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 8° 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;

  
**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 Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, elaboro el Informe Técnico N° 6-2017-SUNAT/5E5000 que sustenta la estandarización para la contratación del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft.

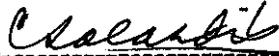
Que, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 305° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT.

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar la Estandarización para la contratación del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft, por un periodo de sesenta (60) 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° 360-2017-SUNAT/8B1000**

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

**DE :** JOSÉ BERNARDO ARROSPIDE ALIAGA  
Gerente Administrativo

**ASUNTO :** Estandarización para la contratación del Servicio de  
Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte  
Especializado de Microsoft

**REFERENCIA :** a) Informe N° 39-2017-SUNAT/8B1100  
b) Informe Técnico N° 6 -2017-SUNAT/5E5000

**FECHA :** Lima, 08 JUN. 2017

Me dirijo a usted, a fin de comunicar que mediante Informe Técnico de la referencia b), de fecha 30 de mayo de 2017, la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustentó la necesidad de realizar el proceso de estandarización para la contratación del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft.

En virtud a lo señalado en el informe de la referencia a), la División de Programación y Gestión, recomienda estandarizar para la contratación del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft, 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”,

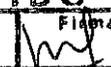
En este sentido, se remite el proyecto de Resolución de Intendencia y los documentos que forman parte de ella debidamente visados, para la aprobación correspondiente, de considerarlo conveniente.

Atentamente,



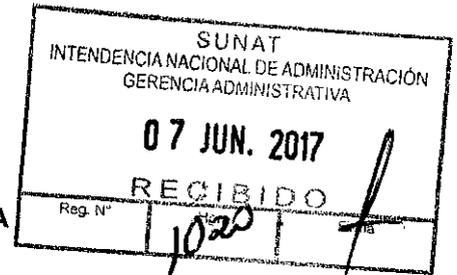
**JOSE BERNARDO ARROSPIDE ALIAGA**  
Gerente Administrativo  
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

<b>SUNAT</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION		
08 JUN. 2017		
<b>RECIBIDO</b>		
Reg. N°	Hora	Firma
	11:00	



**INFORME N° 39-2017-SUNAT/8B1100**



A : **JOSE BERNARDO ARROSPIDE ALIAGA**  
Gerente Administrativo

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

ASUNTO : Estandarización para la Contratación del Servicio de  
Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte  
Especializado de Microsoft

REF. : a) Memorándum N° 63-2017-SUNAT-5E1000  
b) Memorándum N° 10-2017-SUNAT/5E5000  
c) Informe Técnico N° 6-2017-SUNAT/5E5000

FECHA : Lima, **07 JUN. 2017**

**1. Antecedentes**

Mediante el documento de la referencia a), la Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas remite el documento de la referencia b), que a su vez adjunta el Informe Técnico de la referencia c), mediante el cual se sustenta la necesidad de realizar el proceso de estandarización para la Contratación del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft.

**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 la normatividad vigente.

**3. Base Legal**

- a. Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N° 350-2015-EF-Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- c. 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 Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft.**

En el Informe Técnico N° 6-2017-SUNAT/5E45000 de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, 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 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 Gerencia de Operaciones y Soportes a Usuarios, indica que la Entidad cuenta con:

- Sistema Operativo Microsoft Windows
- Sistema Operativo de los servidores Microsoft Server
- Microsoft SQL Server
- Plataforma Ofimática Microsoft Office
- Plataforma de Correo Microsoft Exchange
- Plataforma de Colaboración Share Point

**4.1.2 Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.**

Según lo indicado en el numeral 4.4 del referido informe, el derecho de uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft son complementarios a la infraestructura existente, es decir, son complementarios a la plataforma informática institucional, que incluye, el software Microsoft Office, el software Microsoft Visio, el software Microsoft Project, el sistema operativo Microsoft Windows, el software de correo electrónico Microsoft Exchange, el software de colaboración SharePoint y el servicio soporte premier de Microsoft.

Conforme lo indicado en el correo electrónico del 06 de junio de 2017, del Sr. Miguel Neyra Horna, jefe de la División de Arquitectura Tecnológica, los servicios se encuentran directamente relacionados con los indicados en los Términos de Referencia y se tratan de versiones específicas de los indicados en el informe de estandarización. El sustento técnico de cada uno de estos se encuentra en el Anexo 1.

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

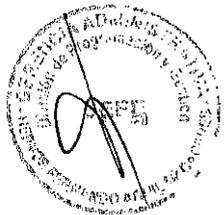
El uso de productos de Microsoft permitirá actualizar el licenciamiento del Sistema Operativo **Microsoft Windows**, de la **plataforma Ofimática Microsoft Office**, **Microsoft Visio** y **Microsoft Project**, de la plataforma de correo electrónico **Microsoft Exchange** y de la plataforma de colaboración **Microsoft Share Point**.

El derecho de uso permitirá contar con un licenciamiento integral corporativo. El servicio de soporte premier será utilizado principalmente para la continuidad operativa y soporte de la plataforma actual que atiende los procesos de negocio.

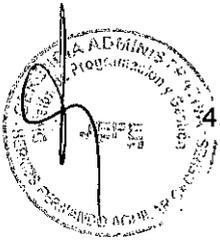
Los factores principales del uso asegurarán la continuidad operativa del negocio y el soporte de la plataforma actual,

**4.2 Justificación de la Estandarización**

El Informe Técnico presentado por el área usuaria indica que:



- El derecho de uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft son complementarios a la infraestructura existente, es decir son complementarios a la plataforma informática institucional.
- El reemplazo de los productos Microsoft por otros productos informáticos, representará un alto riesgo en la continuidad operativa de la plataforma informática institucional.
- El licenciamiento del sistema operativo que posee la institución actualmente es por cada estación de trabajo denominado OEM (Original Equipment Manufacturer), el cual no permite la administración de licencias instaladas; así como no permite la elaboración de una sola imagen del sistema operativo que contenga el software estándar institucional, ni el despliegue de las imágenes, ni actualizaciones y/o parches de seguridad, ni la homogenización del licenciamiento del sistema operativo por usuario, por lo tanto, la estandarización de los productos Microsoft permitirá la contratación de licencias por usuario, facilitando su administración y despliegue de las imágenes de sistema operativo, mejorando los tiempos de atención a los usuarios por incidentes reportados.
- El servicio de soporte premier de los productos Microsoft es complementario al uso de dichos productos debido a que permite soportar la plataforma informática que cuenta la institución, mediante un servicio de soporte directo del fabricante así como la entrega de parches de seguridad, actualizaciones del sistema y el acceso a la base de conocimiento del fabricante.
- Respecto a la Incidencia económica, en dicho informe se menciona que los usuarios de la institución tienen un alto nivel de conocimiento en el uso y manejo de los productos Microsoft, debido a su experiencia con los mencionados productos por más de 20 años, por lo tanto, el reemplazo de los productos Microsoft por otros productos diferentes ocasionaría un alto costo de capacitación y de aprendizaje de los usuarios; además, incrementaría el costo de reemplazo y migración de la infraestructura existente como también de la adecuación de las aplicaciones del negocio a otros softwares o productos informáticos distintos.
- El licenciamiento corporativo de los productos Microsoft permitirá simplificar la administración de las licencias a través de un único contrato, con ellos se logrará, i) minimizar los tiempos de gestión de contratos de licenciamiento, ii) centralizar la información de las licencias disponiéndola de forma oportuna, iii) dimensionar adecuadamente la demanda de software, conociendo exactamente la cantidad de licencias utilizadas al momento de cada renovación.



**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 : César Hidalgo Díaz  
 Cargo : Gerente de Operaciones y Soporte a Usuarios  
 Nombre : César Gamarra Malca  
 Cargo : Intendente Nacional de Sistemas de Información

**Fecha de Elaboración del Informe**

30 de mayo de 2017



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

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. Conclusiones

- a) El Informe Técnico N° 6-2017-SUNAT/5E5000, referido a la estandarización para la contratación del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de, fue suscrito por el señor César Hidalgo Díaz, Gerente de Operaciones y Soporte a Usuarios, 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.
- b) En el Informe Técnico N° 6-2017-SUNAT/801000, se sustenta de manera satisfactoria las razones técnicas y beneficios de la necesidad de contratar del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft.

## 6. 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 la estandarización para contratar del Servicio de Licenciamiento, Migración, Capacitación y Soporte Especializado de Microsoft, por el periodo de vigencia de sesenta (60) meses; sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

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



## Anexo 1

A continuación se detalla la relación existente entre los productos mencionados en el Informe Técnico de estandarización con los indicados en los Términos de Referencia:

Producto mencionado en Términos de Referencia	Producto relacionado en Informe Técnico	Sustento de relación existente
Office 365 Enterprise E3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Exchange</li> <li>• Microsoft SharePoint</li> <li>• Microsoft Office</li> </ul>	<p>Office 365 Enterprise E3 es la licencia de suscripción que da derecho de uso a las tecnologías actualizadas de Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint y Microsoft Office. De esta manera, un usuario que tiene dicha licencia, tiene licencia para acceder a dichas tres tecnologías.</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft Exchange" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3":  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>De la misma manera en el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft SharePoint" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3":  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/sharepoint-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/sharepoint-online-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>Finalmente, en el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft Office" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3"  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/office-applications-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/office-applications-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción</p>

## Anexo 1

		<p>“Office 365 Enterprise E3” se licencia el acceso a las tres tecnologías requeridas por la organización y actualmente en uso: Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint y Microsoft Office.</p>
Exchange Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Exchange</li> </ul>	<p>“Exchange Online Plan 1” es la licencia de suscripción que da derecho de uso únicamente a la tecnología actualizada de Microsoft Exchange.</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de “Microsoft Exchange” se encuentran disponibles a través de “Exchange Online Plan 1”:  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx</a>            Ver sección “Disponibilidad de características en los planes independientes de Exchange Online”, ver columna “Plan 1 de Exchange Online”</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción “Exchange Online Plan 1” se licencia el acceso a la tecnología requerida para un grupo de usuarios: Microsoft Exchange</p>
Project Online Professional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Project</li> </ul>	<p>“Project Online Professional” es la licencia de suscripción que da derecho de uso a la tecnología actualizada de “Microsoft Project”</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de “Microsoft Project” se encuentran disponibles a través de “Project Online Professional”:  <a href="https://technet.microsoft.com/es-es/library/project-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-es/library/project-online-service-description.aspx</a>            Ver sección “Disponibilidad de características en los planes independientes de Project Online”, ver columna “Project Online Professional”</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción “Project Online Professional” se licencia el acceso a la tecnología requerida para un grupo de usuarios: Microsoft Project</p>
Visio Pro for Office 365	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Visio</li> </ul>	<p>“Visio Pro for Office 365” es la licencia de suscripción que da derecho de uso a la tecnología actualizada de “Microsoft Visio”</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes</p>

## Anexo 1

		<p>características de "Microsoft Visio" se encuentran disponibles a través de "Visio Pro for Office 365": <a href="https://products.office.com/ES/Visio/visio-pro-for-office-365-online-diagram-software">https://products.office.com/ES/Visio/visio-pro-for-office-365-online-diagram-software</a> Ver sección "Comparar versiones de Visio"</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción "Visio Pro for Office 365" se licencia el acceso a la tecnología requerida para un grupo de usuarios: Microsoft Visio</p>
Windows 10 E3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Windows</li></ul>	<p>"Windows 10 E3" es la licencia de suscripción que da derecho de uso a la tecnología actualizada de "Microsoft Windows"</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como el nombre "Windows 10 E3" es el nuevo nombre de la licencia tradicional de Windows Enterprise con Seguro de Software (en sus siglas en inglés "SA"). <a href="https://www.microsoft.com/es-xl/windowsforbusiness/buy">https://www.microsoft.com/es-xl/windowsforbusiness/buy</a> Ver sección "Windows 10 Enterprise E3": "Windows 10 Enterprise E3 es el nombre nuevo para nuestra oferta tradicional de Windows Enterprise con SA"</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción "Windows 10 E3" se licencia el acceso a la tecnología requerida por la organización y actualmente en uso: Microsoft Windows</p>



## Anexo 1

A continuación se detalla la relación existente entre los productos mencionados en el Informe Técnico de estandarización con los indicados en los Términos de Referencia:

Producto mencionado en Términos de Referencia	Producto relacionado en Informe Técnico	Sustento de relación existente
Office 365 Enterprise E3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Exchange</li> <li>• Microsoft SharePoint</li> <li>• Microsoft Office</li> </ul>	<p>Office 365 Enterprise E3 es la licencia de suscripción que da derecho de uso a las tecnologías actualizadas de Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint y Microsoft Office. De esta manera, un usuario que tiene dicha licencia, tiene licencia para acceder a dichas tres tecnologías.</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft Exchange" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3":  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>De la misma manera en el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft SharePoint" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3":  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/sharepoint-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/sharepoint-online-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>Finalmente, en el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft Office" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3"  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/office-applications-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/office-applications-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción</p>

## Anexo 1

		<p>“Office 365 Enterprise E3” se licencia el acceso a las tres tecnologías requeridas por la organización y actualmente en uso: Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint y Microsoft Office.</p>
Exchange Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Exchange</li> </ul>	<p>“Exchange Online Plan 1” es la licencia de suscripción que da derecho de uso únicamente a la tecnología actualizada de Microsoft Exchange.</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de “Microsoft Exchange” se encuentran disponibles a través de “Exchange Online Plan 1”:  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx</a>            Ver sección “Disponibilidad de características en los planes independientes de Exchange Online”, ver columna “Plan 1 de Exchange Online”</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción “Exchange Online Plan 1” se licencia el acceso a la tecnología requerida para un grupo de usuarios: Microsoft Exchange</p>
Project Online Professional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Project</li> </ul>	<p>“Project Online Professional” es la licencia de suscripción que da derecho de uso a la tecnología actualizada de “Microsoft Project”</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de “Microsoft Project” se encuentran disponibles a través de “Project Online Professional”:  <a href="https://technet.microsoft.com/es-es/library/project-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-es/library/project-online-service-description.aspx</a>            Ver sección “Disponibilidad de características en los planes independientes de Project Online”, ver columna “Project Online Professional”</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción “Project Online Professional” se licencia el acceso a la tecnología requerida para un grupo de usuarios: Microsoft Project</p>
Visio Pro for Office 365	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Visio</li> </ul>	<p>“Visio Pro for Office 365” es la licencia de suscripción que da derecho de uso a la tecnología actualizada de “Microsoft Visio”</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes</p>

## Anexo 1

A continuación se detalla la relación existente entre los productos mencionados en el Informe Técnico de estandarización con los indicados en los Términos de Referencia:

Producto mencionado en Términos de Referencia	Producto relacionado en Informe Técnico	Sustento de relación existente
Office 365 Enterprise E3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Exchange</li> <li>• Microsoft SharePoint</li> <li>• Microsoft Office</li> </ul>	<p>Office 365 Enterprise E3 es la licencia de suscripción que da derecho de uso a las tecnologías actualizadas de Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint y Microsoft Office. De esta manera, un usuario que tiene dicha licencia, tiene licencia para acceder a dichas tres tecnologías.</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft Exchange" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3":  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>De la misma manera en el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft SharePoint" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3":  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/sharepoint-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/sharepoint-online-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>Finalmente, en el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de "Microsoft Office" se encuentran disponibles a través de "Office 365 Enterprise E3"  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/office-applications-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/office-applications-service-description.aspx</a>            Ver sección "Disponibilidad de características en los planes Office 365", ver columna "Office 365 Enterprise E3"</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción</p>

## Anexo 1

		<p>“Office 365 Enterprise E3” se licencia el acceso a las tres tecnologías requeridas por la organización y actualmente en uso: Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint y Microsoft Office.</p>
Exchange Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Exchange</li> </ul>	<p>“Exchange Online Plan 1” es la licencia de suscripción que da derecho de uso únicamente a la tecnología actualizada de Microsoft Exchange.</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de “Microsoft Exchange” se encuentran disponibles a través de “Exchange Online Plan 1”:  <a href="https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-pe/library/exchange-online-service-description.aspx</a>          Ver sección “Disponibilidad de características en los planes independientes de Exchange Online”, ver columna “Plan 1 de Exchange Online”</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción “Exchange Online Plan 1” se licencia el acceso a la tecnología requerida para un grupo de usuarios: Microsoft Exchange</p>
Project Online Professional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Project</li> </ul>	<p>“Project Online Professional” es la licencia de suscripción que da derecho de uso a la tecnología actualizada de “Microsoft Project”</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes características de “Microsoft Project” se encuentran disponibles a través de “Project Online Professional”:  <a href="https://technet.microsoft.com/es-es/library/project-online-service-description.aspx">https://technet.microsoft.com/es-es/library/project-online-service-description.aspx</a>          Ver sección “Disponibilidad de características en los planes independientes de Project Online”, ver columna “Project Online Professional”</p> <p>De esta manera al tener una licencia de suscripción “Project Online Professional” se licencia el acceso a la tecnología requerida para un grupo de usuarios: Microsoft Project</p>
Visio Pro for Office 365	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Visio</li> </ul>	<p>“Visio Pro for Office 365” es la licencia de suscripción que da derecho de uso a la tecnología actualizada de “Microsoft Visio”</p> <p>En el siguiente enlace se muestra como las diferentes</p>







## INFORME TECNICO N° 006-2017-SUNAT/5E5000

A : **Cesar Gamarra Malca**  
Intendente Nacional de Sistema de Información

DE : **Cesar Hidalgo Diaz**  
Gerente de Operaciones y Soporte a Usuarios

ASUNTO : **Estandarización de productos Microsoft**

FECHA : San Isidro, 30 de Mayo del 2017

### 1. MATERIA

Sustentar la estandarización del derecho de uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft, que incluye el software de ofimática Microsoft Office, el software Microsoft Visio, el software Microsoft Project, el Sistema Operativo Microsoft Windows, el software de correo electrónico Microsoft Exchange, el software de colaboración Microsoft SharePoint y el servicio de Soporte Premier de Microsoft.

### 2. BASE LEGAL

- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 056-2017-EF, vigente a partir del 3 de Abril 2017
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

### 3. ANTECEDENTES

- Mediante el Memorándum N° 000073 - 2017 - 5E5200 la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica solicitó a la División de Arquitectura Tecnológica la adquisición de licencias de productos Microsoft entre las cuales se menciona el sistema operativo Windows, el software de ofimática Microsoft Office, el software Microsoft Visio y Microsoft Project, debido a que tienen requerimientos de usuarios de la institución. Asimismo, indican que tienen la necesidad de despliegue y actualización de imágenes a las estaciones de trabajo a través de la infraestructura de red existente.
- Mediante el Memorándum N° 219-2016-SUNAT/5E5200, la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica se solicitó a la División de Arquitectura Tecnológica gestionar la contratación del servicio de migración de la plataforma de correo institucional.
- Mediante el Memorándum Electrónico N° 00001 - 2016 - 5E5202, la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica se solicitó a la División de Arquitectura Tecnológica solicita el requerimiento de Migración de la plataforma de Exchange Server y SharePoint.
- Mediante el Memorándum N° 612-2016-SUNAT/5E5200, la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica solicitó la renovación del soporte premier de Microsoft, que permite contar con el soporte directo del fabricante para las aplicaciones y servicios críticos desplegados en la plataforma institucional, el escalamiento en forma directa a los centros de soporte del fabricante, el acceso directo a la base de conocimiento privada del fabricante y la implementación de actualizaciones de la infraestructura tecnológica de la institución.



#### 4. ANÁLISIS

##### 4.1 Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

- La institución cuenta con la plataforma informática basada en software o productos del fabricante Microsoft, entre los cuales tenemos los siguientes: el Sistema Operativo de las computadoras personales de escritorio o portátiles es Microsoft Windows, el Sistema Operativo de los Servidores es Microsoft Server, que incluye los roles de directorio activo y de controlador de dominio, entre otros; y la Base de Datos Microsoft SQL Server, los cuales son compatibles e interactúan directamente con la plataforma de ofimática Microsoft Office, la plataforma de correo electrónico Microsoft Exchange y la plataforma de colaboración Microsoft Sharepoint.
- El sistema operativo instalado en las estaciones de trabajo es Microsoft Windows, con las siguientes versiones Windows Vista (28.33%), Windows 7 (71.42%), Windows 8 (0.12%) y Windows 10 (0.13%). El licenciamiento del sistema operativo es por cada estación de trabajo denominado OEM (Original Equipment Manufacturer), es decir el licenciamiento del Sistema Operativo es original del fabricante de cada equipo.
- La plataforma de ofimática institucional es el Microsoft Office ha sido adquirido con diferentes versiones y mediante diferentes contratos de licenciamiento por dispositivo, es decir cada licencia ha sido instalada en una única computadora personal de escritorio o portátil.
- La plataforma de ofimática institucional es Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, y Outlook), las versiones de Office instaladas en las computadoras de escritorio o portátiles son las siguientes: Microsoft Office 2003 Standard (0.13%), Microsoft Office 2007 Standard (86.95%), Microsoft Office 2010 Standard (12.69%), Microsoft Office 2013 Standard (0.20%) y Microsoft Office 2016 Standard (0.04%). La versión Microsoft Office 2003 no tiene soporte del Microsoft y la versión Microsoft Office 2007 el próximo 10/10/2017 es la fecha límite del soporte extendido por parte del fabricante Microsoft. (<https://support.microsoft.com/es-pe/help/3198497/office-2007-approaching-end-of-extended-support>).
- La plataforma de correo electrónico institucional se encuentra implementado con el software Microsoft Exchange, dicha plataforma es utilizado por todo el personal de la SUNAT a través del software Microsoft Outlook instalado en cada computadora personal.
- La plataforma de correo institucional Microsoft Exchange Server 2010 se encuentra implementada actualmente: en Lima en nueve (9) servidores y en provincias en diecinueve (19) servidores IBM que tienen una limitada capacidad de almacenamiento y procesamiento, además se cuenta con licencias Exchange Server Standard 2010. Se requiere migrar a una versión superior, aumentar la capacidad de buzón de correo y centralizar la plataforma de correo electrónico, para ello es necesario contar con licencias Exchange Server.
- La SUNAT cuenta con 12,307 Exchange Server User CAL – Device CAL 2010, las cuales permiten el acceso al servicio de correo electrónico por dispositivo a través del Microsoft Outlook, las mismas tienen vigencia establecida en el ciclo de vida de productos Microsoft, y de implementarse una versión superior, sería necesario adquirir nuevas licencias acceso al servicio (CAL).
- La plataforma de colaboración institucional se encuentra implementado con el software Microsoft Sharepoint versión Foundation 2010 y se encuentra implementado en seis (6) servidores rackeables marca IBM ubicados en los Centros de Cómputo de Lima. Este servicio es utilizado por el personal de SUNAT a través de conexión de páginas web previamente definidas.



#### 4.2 Descripción del bien o servicio requerido.

- Se requiere contar con el derecho de uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft a fin de actualizar el licenciamiento del sistema operativo Microsoft Windows, de ofimática Microsoft Office, Microsoft Visio y Microsoft Project, de correo electrónico Microsoft Exchange, de colaboración institucional Microsoft Sharepoint; para ello es necesario contratar un servicio de licenciamiento corporativo directamente al fabricante Microsoft denominado Enterprise Agreement (EA).
- El licenciamiento corporativo de productos Microsoft permitirá optimizar los contratos de licenciamiento por usuario, simplificando por completo la administración de las licencias y centralizando la información referente al licenciamiento, de ese modo, se podrá dimensionar adecuadamente el uso y demanda de software, permitiendo conocer con precisión la cantidad de licencias requeridas.
- ✓ Los productos Microsoft tienen las siguientes características técnicas:

##### El Sistema Operativo **Microsoft Windows**

- ✓ El Sistema Operativo **Microsoft Windows**, permitirá a los usuarios continuar utilizando sus equipos configurados con las herramientas informáticas y aplicaciones.
- ✓ Debe soportar el despliegue y actualización de imágenes a las estaciones de trabajo a través de la infraestructura de red existente.
- ✓ El Sistema operativo Microsoft Windows debe permitir la opción downgrade.
- ✓ Debe permitir el uso de Internet Explorer con modo de compatibilidad a versiones anteriores.
- ✓ Se debe contar con la capacidad de implementar tecnología para la protección de datos de la entidad.
- ✓ Debe permitir la actualización de las versiones más recientes de las licencias cubiertas por Software Assurance..
- ✓ Debe permitir licenciamiento de Windows y de acceso a escritorio virtual (VDA) por usuario. Esto permitirá acceder a los usuarios a través de diferentes dispositivos móviles.
- ✓ El sistema operativo debe tener la capacidad de almacenar el estado actual del dispositivo en los registros de configuración de la plataforma y permitir visualizarlo en forma remota y centralizada.
- ✓ El sistema operativo debe permitir el control de cambios, edición sin conexión y delegación basada en roles para los objetos de directivas de grupo (GPO).
- ✓ El sistema operativo permitirá solucionar problemas y reparar equipos basados en Windows, incluso aquellos que no se pueden iniciar.

##### El Software de Ofimática **Microsoft Office**

- ✓ La plataforma de ofimática: **Microsoft Office**: incluye Word, Excel, Power Point, Outlook, deberá ser licenciada por usuario.
- ✓ Las herramientas ofimática son necesarias en las labores diarias de cada uno de los usuarios de la institución.
- ✓ Se deberá contar con las aplicaciones de ofimática para PC: procesador de texto (Word), hojas de cálculo (Excel), herramienta para crear y modificar presentaciones (Power Point), base de datos local (Outlook) y cliente de correo electrónico (Outlook).
- ✓ Las aplicaciones de ofimática deben permitir la visualización y edición de archivos de los formatos nativos .docx, .xlsx y .pptx., tanto con o sin conexión a Internet.
- ✓ La aplicación de hoja de cálculo, deberá permitir la creación y edición de tablas dinámicas para analizar grandes volúmenes de información, así como



permitir conectarse a una base de datos transaccional como SQL Server, DB2 u Oracle.

- ✓ Deberá permitir desplegar las aplicaciones de ofimática a través de un modelo basado en imágenes de PCs o a través de modelos de despliegue de software centralizado.
- ✓ El software **Microsoft Visio Pro**, es una herramienta de ofimática para realizar dibujos, trazos, diagramas de flujos de actividades, desarrollo de planos, diagramando los diversos componentes informáticos, como lo por ejemplo, servidores, base de datos, equipos de telecomunicaciones, de oficina, entre otros, siendo hoy en día una herramienta necesaria para la diagramación de componentes de cada proceso.
- ✓ El software **Microsoft Project Professional**, es una herramienta de ofimática para la administración de proyectos y para asistir a los administradores de proyectos en el desarrollo de planes, asignación de recursos a tareas, dar seguimiento al progreso de los proyectos asignados, analizar las actividades y cargas de tareas, siendo hoy en día una herramienta necesaria para el análisis y seguimiento de cada proceso.

#### El Correo Electrónico **Microsoft Exchange**

- ✓ La plataforma del correo electrónico **Microsoft Exchange** deberá ser licenciada por usuario.
- ✓ Las cuentas de correo electrónico tendrán la capacidad de contar con calendario, delegación de permisos, lista de distribución y buzones para salas de reunión.
- ✓ La plataforma de correo electrónico se sincronizará con dispositivos móviles que cuenten con acceso a internet.
- ✓ La plataforma de correo electrónico deberá proveer acceso a través del cliente de correo electrónico Outlook, que permita trabajar sin conexión continua a internet. Este cliente debe sincronizar toda la información existente en el buzón, sin importar su fecha, tamaño o tipo de elemento.

#### El Software de Colaboración **Microsoft Sharepoint**

- ✓ La plataforma de colaboración que será implementado es **Microsoft Sharepoint** deberá ser licenciada por usuario.
- ✓ Deberá permitir la personalización del logo corporativo en la interfaz web del portal colaborativo.
- ✓ Deberá soportar la funcionalidad de flujos de trabajo para la automatización en la aprobación de documentos.
- ✓ El servicio de soporte provisto por el proveedor y el fabricante deberá ser en línea 7 x 24 durante el período de la contratación del servicio. Esta información deberá sustentarse con documentación oficial emitida por el fabricante.
- ✓ Deberá permitir crear plantillas de sitios para establecer estructuras y funcionalidades para el uso del portal de colaboración.
- ✓ Deberá permitir mostrar contenido dinámico (archivos, enlaces, páginas y funcionalidad) basado en el rol del usuario
- ✓ Deberá permitir registrar versiones de los archivos y con posibilidad de manejar un formato de versión para cambios menores y mayores.
- ✓ Deberá permitir definir políticas de acceso a nivel de un ítem específico del portal (archivos, link, página, por ejemplo).
- ✓ Deberá permitir búsqueda de información que esté disponible en el Portal
- ✓ Deberá permitir buscar en los metadatos de los archivos

#### El **Soporte premier de Microsoft**

- ✓ Capacidad de escalamiento de problemas o consultas técnicas directamente a la casa matriz del fabricante al personal especializado en el componente



que origina la incidencia, en horario 7x24, para cualquier producto del fabricante Microsoft, el escalamiento podrá ser telefónico o por web (remoto) directamente por el personal autorizado por la institución.

- ✓ El servicio de soporte técnico se aplica a todos los productos Microsoft e incluye actualizaciones permanentes
- ✓ El contratista debe realizar informes preventivos que podrán ser utilizados para la revisión de salud e identificación de los riesgos de la infraestructura tecnológica.

#### El Servicio de Capacitación de **Productos Microsoft**

- ✓ El servicio de Capacitación permitirá a los colaboradores de la SUNAT contar con el conocimiento necesario para la gestión y administración de la infraestructura tecnológica, de lo cual se consideran los siguientes cursos:
  - Curso de administración de los productos Microsoft de correo electrónico, colaboración y ofimática.
  - Curso de administración de la solución de distribución y actualización de paquetes e imágenes de sistema operativo Windows.

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

- El derecho de uso de productos de Microsoft permitirá actualizar el licenciamiento del Sistema Operativo **Microsoft Windows**, de la plataforma de ofimática **Microsoft Office**, **Microsoft Visio** y **Microsoft Project**, de la plataforma de correo electrónico **Microsoft Exchange** y de la plataforma de colaboración **Microsoft Sharepoint**.
- El derecho de uso de productos de Microsoft permitirá contar con un licenciamiento integral corporativo por usuario, administrado a través de un único contrato de licenciamiento denominado Microsoft Enterprise Agreement (EA).
- El servicio de Soporte Premier será utilizado principalmente para la continuidad operativa y soporte de la plataforma actual que atiende los procesos del negocio. Esto incluye todos los productos Microsoft con los que cuenta la institución. Dado 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 garantice la continuidad operativa del negocio.
- Los factores principales de uso que asegurarán la continuidad operativa del negocio y el soporte a la plataforma actual, podemos mencionar: la asistencia por expertos del fabricante, transferencia de conocimiento de las mejores prácticas operativas, atención inmediata que cualquier incidente hasta su resolución, apoyo en los procesos de actualización o migración de la plataforma actual y la mitigación de riesgos operativos obteniendo una mayor disponibilidad de la plataforma a menor costo total de operación.

#### 4.4 Justificación de la estandarización.

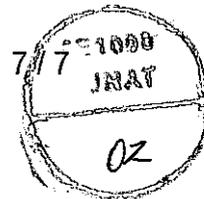
- La estandarización del derecho de uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft, son complementarios a la infraestructura existente, es decir, complementarios a la plataforma informática institucional, que incluye: el software Microsoft Office, el software Microsoft Visio, el software Microsoft Project, el Sistema Operativo Microsoft Windows, el software de correo electrónico Microsoft Exchange, el software de colaboración Microsoft SharePoint y el servicio de Soporte Premier de Microsoft.
- Los usuarios de la institución tienen un alto nivel de conocimiento en el uso y manejo de los productos Microsoft, debido a su experiencia con los



mencionados productos por más de 20 años, por lo tanto, el reemplazo de los productos Microsoft por otros productos diferentes, ocasionaría un alto costo de capacitación y de aprendizaje de los usuarios; además, incrementaría el costo de reemplazo y migración de la infraestructura existente, como también, de adecuación de las aplicaciones del negocio a otros software o productos informáticos distintos. La continuidad de uso de los productos Microsoft disminuye el costo asociado de adecuación y adaptabilidad a nuevas herramientas informáticas, aprovechando de forma inmediata el conocimiento del uso de los productos Microsoft, preservando con ello su operatividad y productividad.

- El reemplazo de los productos Microsoft (sistema operativo Microsoft Windows, software de ofimática Microsoft Office, software Microsoft Visio, software Microsoft Project, software de correo electrónico Microsoft Exchange y software de colaboración institucional Microsoft Sharepoint) por otros productos informáticos, representará un alto riesgo en la continuidad operativa de, la plataforma informática institucional, de las aplicaciones del negocio y en las labores de cada usuario, lo que podría ocasionar el incumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, por consiguiente, no se podría ampliar la base tributaria y disminuiría la recaudación.
- El licenciamiento del sistema operativo que poseemos actualmente es por cada estación de trabajo denominado OEM (original de cada fabricante del equipo), el cual no permite la administración de las licencias instaladas; así mismo, no permite la elaboración de una sola imagen del sistema operativo que contenga el software estándar institucional, ni el despliegue de las imágenes, ni actualizaciones y/o parches de seguridad, ni la homogenización del licenciamiento del sistema operativo por usuario, por lo tanto, la estandarización de los productos Microsoft permitirá la contratación de licencias por usuario, facilitando su administración y despliegue de las imágenes de sistema operativo, mejorando los tiempos de atención a los usuarios por incidentes reportados.
- La plataforma de ofimática instalada en la institución, en su mayoría es Microsoft Office de la versión 2007, la misma que, según lo informado por Microsoft el 10 de Octubre del 2017 es la fecha límite del soporte extendido del referido producto, por lo tanto, la institución requiere la renovación de las licencias de Microsoft Office por una versión vigente que cuente con el soporte técnico directo del fabricante.
- La estandarización del uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft, permitirá la contratación de un modelo licenciamiento corporativo denominado Enterprise Agreement (EA) con el fin de optimizar y complementar la contratación de licencias por usuario de los productos Microsoft.
- El licenciamiento corporativo de los productos Microsoft permitirá simplificar la administración de licencias a través de un único contrato, con ello se logrará: (i) minimizar los tiempos de gestión de los contratos de licenciamiento, (ii) centralizar la información de las licencias disponiéndola de forma oportuna, (iii) dimensionar adecuadamente la demanda de software, conociendo exactamente la cantidad de licencias utilizadas al momento de cada renovación.
- El servicio de soporte premier de los productos Microsoft es complementario al uso de dichos productos, debido a que, el servicio permite soportar la plataforma informática que cuenta la institución, mediante un servicio de soporte directo del fabricante de los productos Microsoft, así como la entrega de parches de seguridad, actualizaciones de sistema y el acceso a la base de conocimiento del fabricante.





#### 4.5 Vigencia

El periodo de vigencia de la estandarización es de sesenta (60) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedara sin efecto.

#### 4.6 Persona responsable de la evaluación

**Nombre:** Cesar Hidalgo Diaz

**Cargo:** Gerente de Operaciones y Soporte a Usuarios

**Nombre:** Cesar Gamarra Malca

**Cargo:** Intendente Nacional de Sistemas de Información

### 5. CONCLUSIÓN

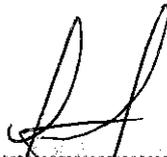
Conforme a lo expuesto en el análisis es necesaria la estandarización del derecho de uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft, que incluye el software de ofimática Microsoft Office, el software Microsoft Visio, el software Microsoft Project, el Sistema Operativo Microsoft Windows, el software de correo electrónico Microsoft Exchange, el software de colaboración Microsoft SharePoint y el servicio de Soporte Premier de Microsoft.

### 6. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, se recomienda gestionar la estandarización del derecho de uso, soporte y capacitación de los productos Microsoft, que incluye el software de ofimática Microsoft Office, el software Microsoft Visio, el software Microsoft Project, el Sistema Operativo Microsoft Windows, el software de correo electrónico Microsoft Exchange, el software de colaboración Microsoft SharePoint y el servicio de Soporte Premier de Microsoft.

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

Lo que hago suyo para los fines pertinentes.

  
.....  
**CESAR ALBERTO HIDALGO DIAZ**  
Gerente de Operaciones y Soporte a Usuarios (e)  
INTENDENCIA NACIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

