



RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA

No. 114 -2019/SUNAT/8B0000

APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA SOLUCIÓN DE LA MÉRCA TERADATA MODELO 6700

Lima, 20 NOV. 2019

VISTOS:

El Informe Técnico N° 51-2019-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, el Informe N° 68-2019-SUNAT/8B1100 de la División de Programación y Gestión, y el Memorandum N° 398-2019-SUNAT/8B1000 de la Gerencia Administrativa, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el acto administrativo puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;

De conformidad con los fundamentos y conclusiones contenidos en el Informe Técnico N° 51-2019-SUNAT/1U5200 y el Informe N° 68-2019-SUNAT/8B1100, que se adjuntan y forman parte de la presente resolución, y;

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 29, numeral 29.4, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y de conformidad con los lineamientos establecidos en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD; y, en uso de las facultades conferidas mediante Resolución de Superintendencia N°110-2019/SUNAT;

Carmen Salardi Bramont
CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Aprobar la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca Teradata modelo 6700, 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 SEGUNDO. - Disponer que la División de Programación y Gestión, publique la presente resolución junto con los informes que forman parte de ésta, en la página web Institucional.

Regístrese y comuníquese.



CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



398
MEMORANDUM N° -2019-SUNAT/8B1000

A : CARMEN LUCY SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional de Administración

DE : MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ
Gerente Administrativo (e)

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700

REFERENCIA : a) Informe Técnico N° 051-2019-SUNAT/1U5200
b) Memorándum N° 197-2019-SUNAT/1U1200
c) Memorándum N° 256-2019-SUNAT/1U1200
d) Informe N° 68-2019-SUNAT/8B1100

FECHA : 19 NOV. 2019

Me dirijo a usted, con el fin de hacer de su conocimiento que mediante el documento a) de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustentó la necesidad de realizar el proceso de estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700.

En virtud de lo señalado en el informe de la referencia d), la División de Programación y Gestión recomendó la aprobación de la estandarización solicitada, la misma que cuenta con opinión favorable de esta Gerencia, habiéndose justificado la estandarización acórdé 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 la sustentan, para la aprobación correspondiente.

Atentamente,

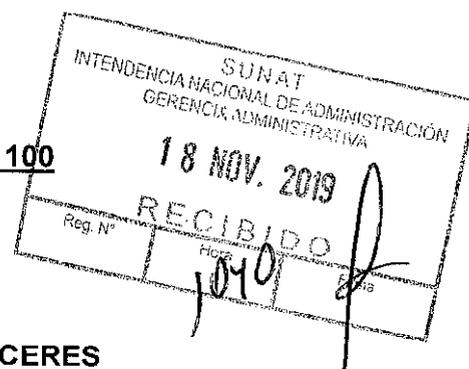


MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ
Gerente Administrativo (e)
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MOE/FAC/RAG/DCF.
c.c.: División de Programación y Gestión

SUNAT		
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN		
19 NOV. 2019		
RECIBIDO		
Proq. N°	Fecha	Pluma
	19/11/2019	

INFORME N° 68-2019-SUNAT/8B1100



A : **MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ**
Gerente Administrativo (e)

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

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700

REFERENCIA : a) Informe Técnico N° 51-2019-SUNAT/1U5200
b) Memorándum N° 256-2019-SUNAT/1U1200
c) Memorándum N° 197-2019-SUNAT/1U1200

FECHA : 18 NOV. 2019

1. Antecedentes

Mediante el documento a) de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700

2. Objetivo

Verificar si el Informe Técnico, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta imprescindible contratar dicho servicio haciendo referencia a una marca, con el objetivo de que la Intendencia Nacional de Administración apruebe el proceso de estandarización.

3. Base Legal

- Texto Unico Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-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 soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700

En el Informe Técnico de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta el cumplimiento de los siguientes presupuestos.

4.1.1. La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

El Anexo 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define 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".

En el literal a) del numeral 4) del Informe Técnico de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica señala el



equipamiento de la solución TERADATA modelo 6700 y sus características.

4.1.2. Descripción del servicio requerido

En el literal b) del numeral 4) del Informe Técnico de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, señala y describe pormenorizadamente los servicios que se requieren contratar, entre los que se encuentran:

- Servicio de reparación por personal especializado y certificado en la plataforma de la solución.
- Revisión del hardware y los cambios de elementos que así lo requieran.
- Resolución de incidentes complejos presentados con la solución TERADATA, software de virtualización y el sistema operativo.
- Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.

4.1.3. Uso o aplicación que se le dará servicio requerido

Según lo indicado en el literal c) del numeral 4) del Informe Técnico de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica señala que los servicios técnicos indicados permitirán contar con servicios de upgrade de software, correcciones, parches, soporte ante incidentes, entre otros, detallados en los términos de referencia.

4.2. Justificación de la Estandarización

Según se indica en el Informe Técnico de la referencia

Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento preexistente.

En el Informe Técnico se justifica lo siguiente:

El servicio de soporte técnico es complementario a la infraestructura preexistente pues da sostenibilidad al uso de esta.

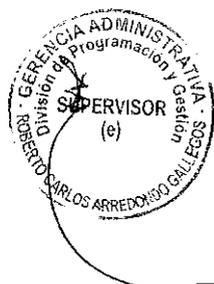
Solo puede ser brindado por un canal partner o el fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del software son los únicos en proveer dichas actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte.

El servicio para contratar es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento preexistente.

El servicio de soporte técnico de la marca TERADATA modelo 6700 es imprescindible para garantizar su funcionalidad, de no contar con los servicios brindados por un canal, partner o fabricante de la solución generaría un riesgo en la continuidad de la ejecución de los requerimientos analíticos que se ejecutan en la solución.

Cómo afectaría el uso de otras marcas

El servicio de soporte técnico la solución de la marca TERADATA modelo 6700 debe ejecutarse a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante pues son los únicos que: (1) Garantizan la operación continua de la creación de los diferentes modelos y patrones de comportamiento en las unidades de riesgo de la SUNAT, (2) Cuentan con el soporte del software y hardware (3) aseguran el mantenimiento a través de la atención de los requerimientos, (4) optimizan los recursos informáticos (5) dan sostenibilidad a



los servicios de modelos existentes, generado por las diferentes unidades de SUNAT y (6) mejoran las competencias en el conocimiento, administración, optimización de las funcionalidades en las nuevas versiones propias de un upgrade.

Incidencia Económica de la prestación

De no contar con el servicio de soporte técnico de la solución de la marca Teradata modelo 6700, impactaría en el servicio y procesos analíticos de la SUNAT, que es el insumo para servicios tributarios y aduaneros de los usuarios internos de la SUNAT, implicaría no actualizar la versión del software, no implementar parches de mejoras y de seguridad, no tener la posibilidad de reportar casos técnicos de hardware y software al fabricante.

En caso la SUNAT decida cambiar de tecnología de solución para cruces de información, la SUNAT deberá planificar y desplegar un proyecto de migración de toda la información y mantener el servicio de soporte técnico del producto actual durante al menos el periodo de duración del proyecto. Este proyecto de migración tendría un costo en tiempo, esfuerzo en recursos y un impacto económico más elevado

5. Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización servicio, y del jefe del área usuaria.

Nombre : Salazar Quispe Jafet Enel
Registro : NG41
Cargo : Contrato Administrativo de Servicios

Nombre : Ernesto Arévalo Arrascue
Registro : 7123
Cargo : jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe

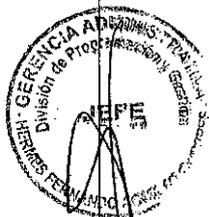
14 de noviembre de 2019

6. Conclusiones

El Informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 resulta complementario e imprescindible para el correcto funcionamiento de ésta.

El Informe Técnico N° 68-2019-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700, fue evaluado por el señor Jafet Enel Salazar Quispe, Analista de la infraestructura Tecnológica, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y aprobado por el señor Ernesto Arévalo Arrascue, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

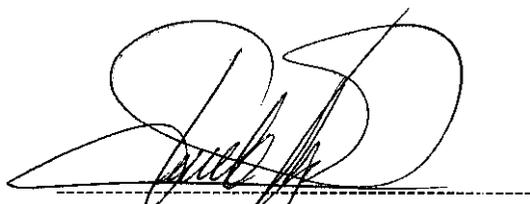
Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el informe de la referencia, se confirma que esta estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.



7. 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 la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700, por el periodo de vigencia de treinta y seis (36) meses; sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, esta 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° 051-2019-SUNAT/1U5200

A : **Ernesto Arévalo Arrascue**
Jefe (e) de la División de Infraestructura Tecnológica.

De : **Jafet Enel Salazar Quispe**
Analista de la DIV.GEST. INF.TEC - SUP.2

Asunto : Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700.

Fecha : 13 de noviembre del 2019

1. MATERIA

Sustentar mediante el presente Informe Técnico la necesidad de la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700.

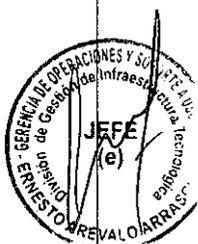
2. BASE LEGAL

- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su modificación efectuada mediante Decreto Legislativo N° 1341.
- Decreto Supremo N°0344-2018-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.

3. ANTECEDENTES

3.1 La Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, aprobada mediante Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, establece los lineamientos que las entidades estatales, deben observar para la contratación de bienes y servicios específicos en los que se haga referencia a determinada marca o tipo particular.

3.2 La SUNAT adquirió en el año 2015 la solución de la marca TERADATA modelo 6700 con licitación pública internacional N° 002-2015-SUNAT/BID y contrato de préstamo N° 3214/OC-PE "Proyectos para la Consolidación de la Gestión Tributaria y Aduanera". Posteriormente se realiza el contrato de adquisición de bienes CD N°01-2018-SUNAT/BID-CONTRATACION DIRECTA y CONTRATO N°30-2018/SUNAT-MSI, relacionado a la prestación: Habilitación de capacidad por demanda del 37.5 % (5 TCORES+21 TB) de la plataforma TERADATA 2 + 1N6700C instalada en SUNAT y se tiene como servicios conexos "Servicio de soporte de buen funcionamiento por la capacidad máxima del appliance (15 TCORES)", En relación con ello, según las políticas establecidas por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), dichos productos deben de contar con el servicio de soporte y mantenimiento activo a fin de minimizar los riesgos de caída de la operatividad de los sistemas de SUNAT.



El siguiente cuadro describe el servicio requerido:

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	- Servicio de soporte técnico de la solución de la marca Teradata modelo 6700 o equivalente.	Servicio	1

El servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 será por un periodo de 730 días calendario.

El servicio de soporte técnico comprende las siguientes actividades principales:

- a. Incluirá el servicio de reparación por personal especializado y certificado en la plataforma de la solución.
- b. Se incluirá la revisión del hardware y los cambios de elementos que así lo requieran.
- c. Reemplazo de hardware y componentes averiados por repuestos nuevos y originales.
- d. Guía y asistencia técnica de la solución TERADATA.
- e. Resolución de incidentes complejos presentados con la solución de TERADATA, software virtualización y el sistema operativo.
- f. Afinamiento de la solución TERADATA y creación de directivas con las mejores prácticas.
- g. Gestión de cuentas de la solución TERADATA.
- h. Gestión de espacios de la solución TERADATA.
- i. Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- j. Asignación de casos de soporte al analista especialista senior del laboratorio del fabricante.
- k. Transferencia de conocimiento de administración, mejores prácticas y mantenimiento para el uso de la solución TERADATA.
- l. Otras actividades de administración de la solución TERADATA que se requieran.

c) Uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.

La contratación de los servicios de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 permitirá contar con los servicios del upgrade de software, correcciones, parches, soporte ante incidentes entre otros alcances detallados en los términos de referencia. Ello permitirá mantener la sostenibilidad y continuidad de los servicios y de esta manera se minimiza el riesgo de la operación y permite garantizar la funcionalidad operativa asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.

d) Justificación de la estandarización.

1. El servicio de soporte técnico es complementario a la infraestructura preexistente, en razón que el servicio da la sostenibilidad al uso de esta y estos únicamente pueden ser brindados por un canal, partner o el



fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer dichas actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte.

2. La estandarización del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 permitirá atender cualquier incidente con la herramienta, garantizando directamente la continuidad operativa del servicio hacia los usuarios internos de las diferentes áreas de negocio que emplean dicha solución.

La contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 es imprescindible para garantizar su funcionalidad, de no contar con los servicios brindados por un canal, partner o el fabricante de la solución, generaría un riesgo en la continuidad de la ejecución de los requerimientos analíticos que se ejecutan en la solución.

De no contar con el servicio de soporte técnico pondría en riesgo las actualizaciones de software de la solución, la continuidad operativa del hardware del equipo indicado en el numeral 4, literal a), ante una falla y/o problema el tiempo de resolución sería alto al no contar con el servicio de soporte técnico, lo cual afectaría a los usuarios internos de las diferentes áreas de negocio que emplean dicha solución.

Con la contratación del servicio permitirá mantener la inversión realizada por parte de SUNAT en la adquisición del equipamiento del numeral 4, literal a).

La estandarización del soporte técnico para el equipo indicados en el numeral 4, literal a), se justifica en el hecho que la SUNAT debe mantener la continuidad del soporte a las soluciones analíticas desarrolladas con que cuenta actualmente sobre la solución de la marca TERADATA modelo 6700. En este sentido un correcto mantenimiento a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante asegura que las soluciones analíticas se ejecuten correctamente.

3. El servicio de soporte técnico a la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente debe ejecutarse a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante pues son los únicos que : (1) Garantizan la operación continua de la creación de los diferentes modelos y patrones de comportamiento en las unidades de riesgo de la SUNAT, (2) Cuentan con el soporte del software y hardware (3) aseguran el mantenimiento a través de la atención de los requerimientos, (4) optimizan los recursos informáticos (5) dan sostenibilidad a los servicios de modelos existentes, generado por las diferentes unidades de SUNAT y (6) mejoran las competencias en el



conocimiento, administración, optimización de las funcionalidades en las nuevas versiones propias de un upgrade.

Por lo tanto, el servicio resulta imprescindible que se contrate a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante, de no contratar los servicios a través de estos se perdería la sostenibilidad avanzada en el desarrollo de los diferentes modelos que se vienen utilizando.

4. En caso la SUNAT decida cambiar de tecnología de solución para cruces de información, la SUNAT deberá planificar y desplegar un proyecto de migración de toda la información y mantener el servicio de soporte técnico del producto actual durante al menos el periodo de duración del proyecto. Este proyecto de migración tendría un costo en tiempo, esfuerzo en recursos y un impacto económico mas elevado.
5. De no contar con el servicio de soporte técnico de la solución de la marca Teradata modelo 6700, impactaría en el servicio y procesos analíticos de la SUNAT, que son insumo para servicios tributarios y aduaneros de los usuarios internos de la SUNAT, implicaría no actualizar la versión del software, no implementar parches de mejoras y de seguridad, no tener la posibilidad de reportar casos técnicos de hardware y software al fabricante.

En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de este servicio únicamente a través de los canales, representantes o partner o directamente del fabricante.

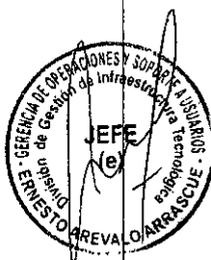
5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la estandarización será de treinta y seis meses, sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto, debiéndose realizar un nuevo estudio.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Salazar Quispe Jafet Enel
	REGISTRO SUNAT	NG41
	CARGO	Analista de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5202-DIV.GEST. INF.TEC - SUP.2

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Arevalo Arrascue Ernesto
	REGISTRO SUNAT	7123
	CARGO	Jefe de la División de Gestion de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200-DIV.GESTION INF.TEC.



7. CONCLUSIÓN

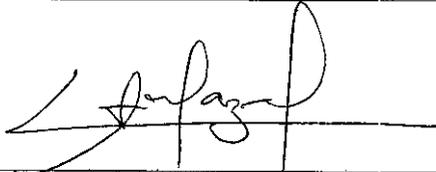
Conforme a lo expuesto en los párrafos anteriores, se concluye que es necesario realizar la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico en la familia del producto de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 a través de un canal, partner o representante autorizado por el fabricante.

8. RECOMENDACIÓN

En base a lo señalado y teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda realizar la gestión de la estandarización para la contratación de:

- i) Servicio de soporte técnico de la solución de la marca Teradata modelo 6700 o equivalente.

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

	
ELABORADO POR NG41-SALAZAR QUISPE JAFET ENEL	ERNESTO AREVALO ARRASCUE División de Gestión de Recursos Tecnológicos C/001 - AREVALO ARRASCUE ERNESTO

Fecha, 13 de noviembre del 2019