



RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA  
No. 135-2019/SUNAT/8B0000

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

Lima, 23 DIC. 2019

**VISTOS:**

El Informe Técnico N°076-2019-SUNAT/8B5200 de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, el Informe N° 76-2019-SUNAT/8B1100 de la División de Programación y Gestión, y el Memorandum N° 446-2019-SUNAT/8B1000 de la Gerencia Administrativa, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Técnico N° 76-2019-SUNAT/1U4200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustentó la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ON SITE de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM;

Que, mediante Informe N° 76-2019-SUNAT/8B1100, la División de Programación y Gestión concluyó que el Informe Técnico de Estandarización presentado por la División de Arquitectura Tecnológica sustentó con criterio técnico y objetivo la necesidad de estandarización requerida, recomendando su aprobación;

De conformidad con los fundamentos y conclusiones contenidos en el Informe Técnico N° 076-2019-SUNAT/1U5200 y el Informe N° 76 -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 BRACAMONTE  
Intendente Nacional  
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Aprobar la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ON SITE 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 SEGUNDO.** - Disponer que la División de Programación y Gestión, publique la presente resolución junto con los informes que forman parte de la misma, en la página web Institucional.

**Regístrese y comuníquese.**

  
-----  
**CARMEN SALARDI BRAMONT**  
Intendente Nacional  
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**MEMORANDUM N° 446-2019-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 mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM

REFERENCIA : a) Informe Técnico N° 76-2019-SUNAT/1U5200  
b) Memorándum N° 287-2019-SUNAT/1U1200  
c) Informe N° 76-2019-SUNAT/8B1100

FECHA : 17 DIC. 2019

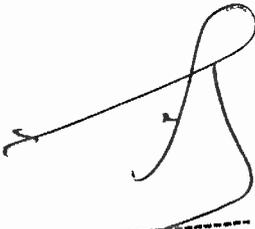
---

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 mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

En virtud de lo señalado en el informe de la referencia c), la División de Programación y Gestión, recomendó la aprobación de la estandarización solicitada, el mismo que cuenta con opinión favorable de esta Gerencia, toda vez que se justifica 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 tal 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



Handwritten text at the bottom left corner, possibly a signature or date, which is mostly illegible due to fading and bleed-through.

**INFORME N° 76-2019-SUNAT/8B1100**

SUNAT INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA ADMINISTRATIVA		
17 DIC. 2019		
RECIBIDO		
Reg. N°	Hora	Firma

**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 mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM

**REFERENCIA** : a) Informe Técnico N° 076-2019-SUNAT/1U5200  
b) Memorándum N° 287-2019-SUNAT/1U1200

**FECHA** : 17 DIC. 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 mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

**2. Objetivo**

Verificar si el Informe, 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 mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

En el Informe Técnico de la referencia a), 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, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, señala que las licencias IBM Business Process fueron adquiridas a través de Licitación Pública N° 004-2010-SUNAT/2G3500, las mismas que forman parte de la Infraestructura Tecnológica de SUNAT. Dicha infraestructura viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en SUNAT.

#### 4.1.2 Descripción del servicio requerido

En el literal b) del numeral 4 del Informe Técnico, se describe pormenorizadamente cada uno de los servicios que se requiere contratar:

- Servicio de Soporte Técnico software base
- Servicio de mantenimiento del software base y
- Servicio de acompañamiento on site del software base.

#### 4.1.3 Uso o aplicación que se le dará servicio requerido

En el literal c) del numeral 4 del Informe Técnico, se señala que “El servicio de soporte técnico, mantenimiento y acompañamiento ON SITE de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM serán utilizados para asegurar el buen funcionamiento de la operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL (...)”

#### 4.2. Justificación de la Estandarización

Según se indica en el literal d) del Informe Técnico, los servicios que se requieren contratar son indispensables y complementarios al equipamiento preexistente, ya que “(...) servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ON SITE ayuda a garantizar el buen funcionamiento y operatividad de la plataforma; por lo que resultan indispensables y complementario al equipamiento 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”.

El servicio para contratar es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento preexistente, ya que “El servicio a contratar es importante e imprescindible para garantizar el correcto funcionamiento del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, de no contar con los servicios antes mencionados del software, generaría un riesgo en la continuidad del buen funcionamiento de la aplicación que soporta. En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de estos servicios a través de un tercero con la experiencia acreditada.”

En el Informe Técnico se señala que “El uso de otras marcas afectaría la operatividad debido a que estos únicamente pueden ser brindados por algún 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 y mantenimiento que puedan brindar el canal o partner autorizado. De la misma manera, para el servicio especializado del acompañamiento tiene que contar con el respaldo del fabricante, siendo de esta manera la única forma de asegurar el conocimiento, habilidad y destreza en estos servicios”.

Asimismo, en el Informe Técnico se señala que “La interrupción de la continuidad operativa de la solución tecnológica, afectaría los servicios informáticos que brinda la SUNAT, causando una incidencia económica en el proceso de 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, (...)”.

Respecto a la Incidencia Económica de la prestación, en el Informe Técnico se señala que “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, en el Informe Técnico se complementa que “(...) se podría extender el tiempo de vida útil del licenciamiento adquirido y se evitarán costos adicionales en materia de implementación de software con estándares diversos”.

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

Nombre : Jose Antonio Anticona Mercado  
Registro : NP70  
Cargo : Especialista en Plataforma WEB

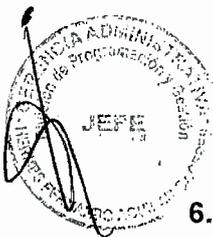
Nombre : Ernesto Arévalo Arrascue  
Registro : 7123  
Cargo : Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

**Fecha de Elaboración del Informe**  
12 de diciembre de 2019

**6. Conclusiones**

El Informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

El Informe Técnico N° 076-2019-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, fue evaluado por el señor José Antonio Anticona Mercado, especialista de la división de Gestión de Infraestructura Tecnológica y aprobado por



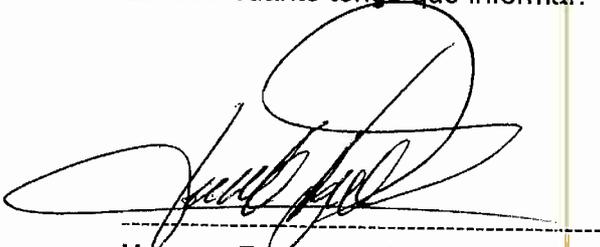
el señor Ernesto Arévalo Arrascue, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el Informe Técnico, se confirma que la 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 aprobar la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento on site de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM por el periodo de vigencia de treinta y seis (36) meses; sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.



**Hérmes Fernando Aguilar Cáceres**  
Jefe de la División de Programación y Gestión



INFORME TÉCNICO N° 076-2019-SUNAT/1U5200

A : **ERNESTO AREVALO ARRASCUE**  
Jefe de División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

DE : **JOSE ANTONIO ANTICONA MERCADO**  
Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ON SITE de la suite de productos de software IBM Business Process Manager (BPM).

FECHA : Lima, 12 de diciembre del 2019

**1. MATERIA**

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

**2. BASE LEGAL**

- LCE – Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento vigente.
- 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 Resolución de Intendencia N° 207-2017-SUNAT de fecha 5 de diciembre de 2017, la Intendencia Nacional de Administración aprobó la estandarización para la contratación de servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ONSITE de la suite de productos Software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, por el periodo de tres (3) años.

En este contexto, a través del Memorándum Electrónico N° 00145-2019-SUNAT/1U5200, la División De Arquitectura De Información Y Aplicaciones ha manifestado la necesidad de seguir contando con el servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ONSITE de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM para asegurar el disponibilidad y buen funcionamiento

ERNESTO AREVALO ARRASCUE  
JEFE  
DIVISION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES Y SOPORTE A USUARIOS

de los servicios de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

#### 4. ANÁLISIS

##### a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

La SUNAT posee las licencias de IBM Business Process Manager desde el año 2011, se viene utilizando para mantener la operatividad de los servicios de SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N°004-2010- SUNAT/2G3500, que forman parte de la Infraestructura Tecnológica de SUNAT. La misma viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en SUNAT. La infraestructura actual es la siguiente:

Ambiente	Descripción del componente	Cantidad	Unidad de medida
Desarrollo	• IBM Integration Designer	3	usuarios
	• IBM Process Designer	28	usuarios
	• IBM Process Center Advanced	190	PVU
Pruebas	• IBM Process Server Advanced for Non-Production Environment	190	PVU
Producción	• IBM Process Server Advanced	380	PVU
	• IBM Integration Bus	430	PVU

\*\* PVU (Processor Value Unit)<sup>1</sup>

En la plataforma de IBM Business Process Manager (BPM) la SUNAT tiene actualmente el siguiente servicio:

##### Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría - SIGEL

- El 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.

Además, según Memorandum Electrónico N° 00145-2019-SUNAT/1U5200, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones ha indicado que, en el mes de diciembre del 2019, entra a producción el sistema de Control de Bienes Fiscalizados soportado en la plataforma IBM Business Process Manager (BPM).

<sup>1</sup> Una PVU (Processor Value Unit), por sus siglas en inglés) es una unidad de medida que se utiliza para determinar el coste de las licencias de los productos de middleware de IBM, basándose en los tipos de procesadores desplegados en los servidores donde se ha instalado el software. Para cada producto, un licenciatario debe adquirir el número adecuado de PVU para el procesador específico donde se despliega el software. El número de licencias de PVU necesarias se basa en la tecnología de procesador y en el número de procesadores disponibles para el producto de software



**b) Descripción del bien o servicio requerido.**

**Servicio de soporte técnico software base consiste en:**

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software base, que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar un soporte proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del software
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

**Servicio de mantenimiento del software base consiste en:**

- Cuando la entidad lo solicite el contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

**Servicio de acompañamiento ON SITE del software base consiste en:**

- El acompañamiento consiste en el apoyo al personal técnico de SUNAT en toda la suite de productos software Business Process Manager (BPM) que se mencionan en el punto 4.a.
- Para el servicio de acompañamiento en modalidad presencial, se realizará con personal del proveedor y se debe disponer de un mínimo de 40 horas al año por tres (03) años. En caso de requerirse más horas se podrán disponer de las horas del siguiente año/periodo. También se podrá realizar una adenda al contrato de acuerdo a lo permitido por la norma. El pago se realizará de forma trimestral de acuerdo a la cantidad de horas consumidas.
- Para estos efectos la entidad solicitará el acompañamiento mediante correo electrónico al contratista.
- El acompañamiento será a demanda, es decir se atenderá cada vez que la SUNAT lo requiera.
- Las actividades de acompañamiento iniciarán como máximo a los cinco (5) días hábiles computados a partir del día siguiente de solicitado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- Las horas del servicio de acompañamiento pueden ser utilizadas en las siguientes actividades:
  - Instalaciones nuevas o reinstalaciones.
  - Diseño y planeamiento de la arquitectura.
  - Consultas técnicas.
  - Implementación de planes de recuperación.
  - Configuración para el monitoreo de los sistemas.



- Revisión de copias de seguridad y recuperación.
  - Implementación de mejoras prácticas.
  - Personalizaciones para la administración de los componentes.
  - Ajustes y afinación de los componentes.
  - Revisión de configuración.
  - Revisión de desempeño.
  - Revisión y planeamiento de actualizaciones.
- Las coordinaciones en cuanto a fechas, horarios y el control de las horas consumidas serán administradas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT, las cuales servirán para el cálculo del pago del servicio.

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

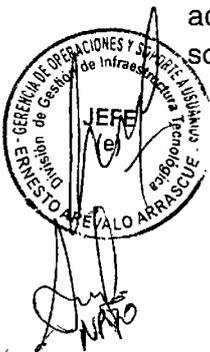
El servicio de soporte técnico, mantenimiento y acompañamiento ON SITE de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM serán utilizados para asegurar el buen funcionamiento de la operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

**d) Justificación de la estandarización.**

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), En ese sentido, la adquisición del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ON SITE ayuda a garantizar el buen funcionamiento y operatividad de la plataforma; por lo que resultan indispensables y complementario al equipamiento 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.

El servicio a contratar es importante e imprescindible para garantizar el correcto funcionamiento del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, de no contar con los servicios antes mencionados del software, generaría un riesgo en la continuidad del buen funcionamiento de la aplicación que soporta. En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de estos servicios a través de un tercero con la experiencia acreditada.

El uso de otras marcas afectaría la operatividad debido a que estos únicamente pueden ser brindados por algún 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 y mantenimiento que puedan brindar el canal o partner autorizado. De la misma



manera, para el servicio especializado del acompañamiento tiene que contar con el respaldo del fabricante, siendo de esta manera la única forma de asegurar el conocimiento, habilidad y destreza en estos servicios.

La interrupción de la continuidad operativa de la solución tecnológica, afectaría los servicios informáticos que brinda la SUNAT, causando una incidencia económica en el proceso de 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, además del funcionamiento del Sistema de Control de Bienes Fiscalizados soportado en la plataforma IBM Business Process Manager (BPM).

La estandarización del servicio de soporte técnico permitirá: (1) Contar con el soporte técnico del software, (2) garantizar la operación continua de las diferentes aplicaciones informáticas que se desarrollen, (3) asegurar el mantenimiento a través de la atención de los requerimientos funcionales, (4) optimizar los recursos informáticos y (5) minimizar los errores en las aplicaciones informáticas probadas en dichas herramientas, que se implementan en la SUNAT

Incidencia económica:

Los servicios de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ONSITE 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 evitarán costos adicionales en materia de implementación de software con estándares diversos.



## 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.



## 6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES <b>José Antonio Anticona Mercado</b>
	REGISTRO SUNAT <b>NP70</b>
	CARGO <b>Especialista en Plataforma Web</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL <b>División de Gestión de la Infraestructura</b>

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES <b>Arévalo Arrascue Ernesto</b>
	REGISTRO SUNAT <b>7123</b>
	CARGO <b>Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL <b>División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica</b>

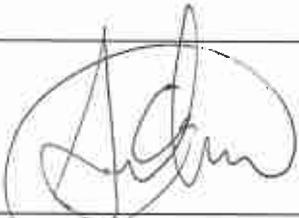
## 7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis es necesaria la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y acompañamiento ONSITE de la suite de productos de software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM el cual será utilizado para mantener la operatividad del servicio descrito en el Análisis del presente Informe.

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

## 8. RECOMENDACIÓN

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

	
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME NP70 - JOSÉ ANTONIO ANTICONA MERCADO	ERNESTO AREVALO ABRASCUE JEFE DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA