



RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA

No. 40 -2020/SUNAT/8B0000

APRUEBA 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

Lima, 26 de mayo de 2020

VISTOS:

El Informe Técnico Electrónico N° 20-2020-SUNAT/1U5202, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, el Informe N° 24-2020-SUNAT/8B1100 de la División de Programación y Gestión, y el Memorandum N° 106-2020-SUNAT/8B1000 de la Gerencia Administrativa, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico Electrónico N° 20-2020-SUNAT/1U5202, 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 software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM;

Que, mediante Informe N° 20-2020-SUNAT/8B1100, la División de Programación y Gestión concluyó que el Informe Técnico presentado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica sustentó con criterio técnico y objetivo la necesidad de la estandarización requerida, recomendando su aprobación;

De conformidad con los fundamentos y conclusiones contenidos en el Informe Técnico Electrónico N° 20-2020-SUNAT/1U5202 y el Informe N° 24-2020-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;



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 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 ésta, en la página web Institucional.

Regístrese y comuníquese.


.....
LUIS ENRIQUE DE LA FLOR SAENZ
Intendente Nacional
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME N° 24 -2020-SUNAT/8B1100

A : **MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ**
Gerente Administrativo

DE : **HERMES FERNANDO AGUILAR CÁCERES**
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 software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM

REFERENCIA : Informe Técnico Electrónico N° 20-2020-SUNAT/1U5202

FECHA : 26 de mayo de 2020

1. Antecedentes

Mediante el documento de la referencia, la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, sustenta 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. Objetivo

Verificar si el Informe, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta imprescindible adquirir dichos bienes haciendo referencia a marcas, con el objetivo de que la Intendencia Nacional de Administración apruebe el proceso de estandarización.

3. Base Legal

- a. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N° 344-2018-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 Mantenimiento, Soporte Técnico y Acompañamiento ON SITE de la suite de productos software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM.

En el Informe Técnico de la referencia a), la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios 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 electrónico de la referencia se señala que: “La SUNAT posee las licencias de IBM Business Process Manager desde el año 2011, las cuales se vienen utilizando para mantener la operatividad de los servicios de la SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N°004-2010-SUNAT/2G3500, que forman parte de la infraestructura tecnológica de la SUNAT. La misma que viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en la SUNAT.”

Que se detallan en el siguiente cuadro.

Ambiente	Descripción del componente	Cantidad	Unidad de medida
Desarrollo	• IBM Integration Designer	3	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 WAS Network Deployment	140	PVU
	• IBM Integration Bus	430	PVU

4.1.2 Descripción de los servicios requeridos

En el literal b) del numeral 4), el informe técnico electrónico de la referencia se detalla las labores que van a brindar los servicios de:

Servicio de soporte técnico del software base
 Servicio de mantenimiento del software base
 Servicio de acompañamiento on site del software

4.1.3 Uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos

En el literal c) del numeral 4), el informe técnico electrónico de la referencia se detalla el uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos:

“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”.

4.2 Justificación de la Estandarización



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

Conforme se precisa en el numeral 1) del literal d) del numeral 4), del Informe Técnico de la referencia “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 son indispensables e irremplazables para el garantizar el correcto funcionamiento de los bienes preexistentes deviniendo en un servicio complementario a los bienes preexistentes”.

Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles

Conforme se precisa en el numeral 2) del literal d) del numeral 4), del Informe Técnico de la referencia, “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 solo puede ser brindado por el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad y operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados. El no contar con 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, en caso de suceder alguna falla de software **impactaría** en el servicio y en la continuidad operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, razón por cual este servicio es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

Contratar el servicio con el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar 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, garantizan la atención o el escalamiento con el fabricante de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad de este”.

El uso de otras marcas

Conforme se precisa en el numeral 3) del literal d) del numeral 4), del Informe Técnico de la referencia: “Evita nuevas implementaciones de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones”.

Incidencia Económica

Conforme se precisa en el numeral 4) del literal d) del numeral 4), del Informe Técnico de la referencia: “La estandarización del Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Acompañamiento ON SITE de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, presupone la reducción de costos operativos y maximiza las garantías con las que cuentan dichas licencias.



El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, puede generar 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).

5. 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.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
5.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Jose Antonio Anticona Mercado
	REGISTRO SUNAT	NP70
	CARGO	Profesional CAS
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
5.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos Manuel Posadas Vallejos
	REGISTRO SUNAT	149 ^a
	CARGO	Jefe de División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe
de 04 d mayo de 2020

6. Conclusiones

El informe técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que 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 resulta complementario e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico Electrónico N° 20-2020-SUNAT/1U5202, referido a la estandarización para la 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, fue evaluado por el señor José Antonio Anticona Mercado , de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y aprobado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.

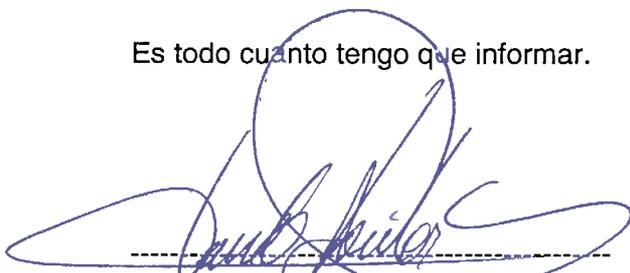


Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el informe técnico de la referencia, se confirma que esta estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

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 Mantenimiento, Soporte Técnico y Acompañamiento ON SITE de la suite de productos 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 determinan esta estandarización, esta aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hermes Fernando Aguilar Caceres', is written over a horizontal dashed line.

Hermes Fernando Aguilar Caceres
Jefe de la División de Programación y Gestión

Seguimiento	<i>Hermes Fernando Aguilar Caceres</i>	Fredy Elmilgar Silva Rios	Urgente	06/05/2020 9:59:59 a.m.	Por Corresponder	Agradeceré tener en cuenta lo indicado en el seguimiento precedente para su aprobación como Jefe del Área Técnica.	<i>Ver</i>
Seguimiento	<i>Fredy Elmilgar Silva Rios</i>	Jose Antonio Anticona Mercado	Urgente	06/05/2020 2:08:05 p.m.	Por Corresponder	Jose, para tu gestion	<i>Ver</i>
Seguimiento	<i>Jose Antonio Anticona Mercado</i>	Fredy Elmilgar Silva Rios	Urgente	06/05/2020 5:14:39 p.m.	Para Proyectar	Buenas Tardes,	<i>Ver</i>
Seguimiento	<i>Fredy Elmilgar Silva Rios</i>	Hermes Fernando Aguilar Caceres	Urgente	07/05/2020 6:41:02 p.m.	Por Corresponder	Hermes, se atendio lo solicitado	<i>Ver</i>
Seguimiento	<i>Hermes Fernando Aguilar Caceres</i>	Roberto Carlos Arredondo Gallegos	Urgente	07/05/2020 11:30:49 p.m.	Por Corresponder	Revisión y tramite correspondiente	<i>Ver</i>
Seguimiento	<i>Roberto Carlos Arredondo Gallegos</i>	David Antonio Chirinos Fernandez Baca	Urgente	08/05/2020 9:10:11 a.m.	Por Corresponder	David, por favor, prosigamos con la revisión para gestionar el proceso de estandarización.	<i>Ver</i>
Seguimiento	<i>David Antonio Chirinos Fernandez Baca</i>	Jose Antonio Anticona Mercado	Urgente	08/05/2020 1:00:40 p.m.	Por Corresponder	Jose Antonio según lo coordinado ara la corrección del FAR.	<i>Ver</i>
Seguimiento	<i>Jose Antonio Anticona Mercado</i>	David Antonio Chirinos Fernandez Baca	Urgente	08/05/2020 1:51:33 p.m.	Por Corresponder	Buenas Tardes,	<i>Ver</i>



Autorizar Lectura

En
Seguimiento 12INF-2020-
24258
Informe Técnico Electrónico N° 00020 - 2020 - 1U5202-Division De Gestión De Infraestructura Tecnológica

Documento	Seguimiento/Conclusión
DATOS GENERALES	
A : Alfredo Ricardo Contreras Velasquez Q6-Jefe de Division 1U1200-Division De Gestión De Procesos De Sistemas	
De : Jose Antonio Anticona Mercado X1-Contrato Administrativo De Servicios 1U5202-Division De Gestión De Infraestructura Tecnológica - Supervisión 2	
Participantes :	
Asunto : informe de estandarización BPM	
Fecha : 03/05/2020 9:20:50 a.m. Lugar : Lima	
Copia a : Juan Carlos Egoavil Aguilar, Jorge Fabian Chuquitaype Zuñiga, Ursula Paola Arias Rengil Posadas Vallejos, Ernesto Arevalo Arrascue, Maria Elsa Morveli Morveli	
Documentos de Referencia :	
CONTENIDO	
Estimado Alfredo, Mediante la presente se envía el informe de Estandarización que corresponde al software BPM , se adjuntan documentos necesarios para la estandarización. además se indica el link del informe previo de evaluación de software publicado. http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/adquisiciones/ley28612/2020/1U5202/informe-018-2020-1U5202.pdf Atentamente, Carlos Posadas V.	
DATOS ADICIONALES	
Confidencial :	Prioridad : 004-Urgente Acción a Tomar : 005-Pc
Referencia Adicional :	Se Adjunta : Informe de Estandarización, TDR, Informe Previo de evaluación de software, FAR
Archivos Adjuntos :	Ver
Fecha y Hora Recepción : 05/05/2020 3:41:47 p.m.	
Autorizado Por: Carlos Manuel Posadas Vallejos - 04/05/2020 11:57:36 p.m.	
SEGUIMIENTOS	

	Remitente	Destinatario	Prioridad	Fecha	Acción	Instrucciones	Archivos Adj
Seguimiento	Alfredo Ricardo Contreras Velasquez	Hermes Fernando Aguilar Caceres	Urgente	05/05/2020 3:50:27 p.m.	Por Corresponder	Estimado Fernando,	Ver
Seguimiento	Hermes Fernando Aguilar Caceres	Roberto Carlos Arredondo Gallegos	Urgente	05/05/2020 8:52:57 p.m.	Por Corresponder	Continuar con los tramites	Ver
Seguimiento	Roberto Carlos Arredondo Gallegos	Hermes Fernando Aguilar Caceres	Urgente	05/05/2020 9:52:19 p.m.	Por Corresponder	Fernando, buenas tardes.	Ver

Informe Técnico Electrónico N° 00020 - 2020 - División De Gestión De Infraestructura Tecnológica - Supervisión 2

ACCIONES Y RESULTADOS

De:	Carlos Manuel Posadas Vallejos
Asignado A :	David Antonio Chirinos Fernandez Baca S5-Especialista 2 8B1101-Division De Programacion Y Gestion - Supervision 1
Copia :	Ursula Paola Arias Rengifo, Jose Antonio Anticona Mercado
Acción a Tomar :	005-Por Corresponder
Instrucciones :	<p>Estimado David,</p> <p>A continuación la transcripción del documento de informe de estandarización; cuya versión en Word se encuentra en el mensaje de origen.</p> <p>Atentamente, Carlos Posadas V.</p> <p>INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN N° -2020-SUNAT/1U5200</p> <p>1. MATERIA 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.</p> <p>2. BASE LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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 la disponibilidad y buen funcionamiento de los servicios de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.</p> <p>4. ANÁLISIS</p> <p>a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente. La SUNAT posee las licencias de IBM Business Process Manager desde el año 2011, las cuales se vienen utilizando para mantener la operatividad de los servicios de la SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N°004-2010- SUNAT/2G3500, que forman parte de la infraestructura tecnológica de la SUNAT. La misma que viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en la SUNAT. La infraestructura actual es la siguiente:</p> <p>Ambiente Descripción del componente Cantidad Unidad de medida Desarrollo • IBM Integration Designer 3 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 WAS Network Deployment 140 PVU • IBM Integration Bus 430 PVU ** PVU (ProcessorValueUnit)</p> <p>En la plataforma de IBM Business Process Manager (BPM) la SUNAT tiene actualmente los siguientes servicios:</p> <p>Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría - SIGEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Sistema de Control de Bienes Fiscalizados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema soportado en la plataforma IBM Business Process Manager (BPM), para el soporte en la fiscalización de bienes fiscalizados para el personal de SUNAT. <p>b) Descripción del servicio requerido. Servicio de soporte técnico del software base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 gestionado a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

Servicio de mantenimiento del software base:

- 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 por 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:

- El acompañamiento consiste en el apoyo al personal técnico de la SUNAT en toda la suite de productos del 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 afinamiento 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 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.

(1) 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, sólo puede ser brindado por el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, deviniendo en un servicio complementario a los bienes preexistentes.

(2) El no contar con 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, en caso de suceder alguna falla de software impactaría en el servicio y en la continuidad operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, razón por cual este servicio es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

Contratar el servicio con el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar 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, garantiza la atención o el

escalamiento con el fabricante de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad de este.

(3) Evita nuevas implementaciones de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.

(4) La estandarización del Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Acompañamiento ON SITE de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, presupone la reducción de costos operativos y maximiza las garantías con las que cuentan dichas licencias.

El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, puede generar 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).

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de treinta y seis (36) meses.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

El funcionario mínimo de tercer nivel es quien evalúa y suscribe el Informe de Estandarización.

6.1.

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME

APELLIDOS Y NOMBRES ANTICONA MERCADO , JOSÉ ANTONIO

REGISTRO SUNAT NP70

CARGO ESPECIALISTA EN PLATAFORMA WEB

UNIDAD ORGANIZACIONAL DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

6.2. JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL

REGISTRO SUNAT 149A

CARGO JEFE DE DIVISION

UNIDAD ORGANIZACIONAL DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se concluye que la SUNAT requiere contratar 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, para garantizar la continuidad operativa, asimismo, extender el tiempo de vida útil del software.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con más de un canal o partner autorizados por el fabricante.

8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Acompañamiento ON SITE de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, tomando como base la directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

ELABORADO POR:

EVALUADO POR (firma y sello)

NP70 - JOSÉ ANTONIO ANTICONA MERCADO

149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL

DATOS ADICIONALES

Fecha de Registro : 21/05/2020 9:53:31 p.m.

Prioridad : 004-Urgente

Confidencialidad :

Fecha y Hora Recepción : 21/05/2020 11:24:42 p.m.

ANEXOS ADJUNTOS

Archivos Adjuntos :

INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN N° -2020-SUNAT/1U5200

1. MATERIA

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 la disponibilidad y buen funcionamiento 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, las cuales se vienen utilizando para mantener la operatividad de los servicios de la SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N°004-2010- SUNAT/2G3500, que forman parte de la infraestructura tecnológica de la SUNAT. La misma que viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en la SUNAT. La infraestructura actual es la siguiente:

Ambiente	Descripción del componente	Cantidad	Unidad de medida
Desarrollo	• IBM Integration Designer	3	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 WAS Network Deployment	140	PVU
	• IBM Integration Bus	430	PVU

** PVU (ProcessorValueUnit)¹

En la plataforma de IBM Business Process Manager (BPM) la SUNAT tiene actualmente los siguientes servicios:

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.

Sistema de Control de Bienes Fiscalizados

- Sistema soportado en la plataforma IBM Business Process Manager (BPM), para el soporte en la fiscalización de bienes fiscalizados para el personal de SUNAT.

b) Descripción del servicio requerido.

Servicio de soporte técnico del software base:

- 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 gestionado a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

Servicio de mantenimiento del software base:

- 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 por disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

¹Una PVU (ProcessorValueUnit), 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

Servicio de acompañamiento on site del software:

- El acompañamiento consiste en el apoyo al personal técnico de la SUNAT en toda la suite de productos del 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 afinamiento 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 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.

- (1) 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, solo puede ser brindado por el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad operatividad del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y

Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, deviniendo en un servicio complementario a los bienes preexistentes.

- (2) El no contar con 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, en caso de suceder alguna falla de software impactaría en el servicio y en la continuidad operativa del sistema de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, razón por cual este servicio es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados.

Contratar el servicio con el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar 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, garantiza la atención o el escalamiento con el fabricante de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad de este.

- (3) Evita nuevas implementaciones de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.
- (4) La estandarización del Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Acompañamiento ON SITE de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, presupone la reducción de costos operativos y maximiza las garantías con las que cuentan dichas licencias.

El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los sistemas de Gestión de Expedientes Legales de la Procuraduría – SIGEL y Sistema de Control de Bienes Fiscalizados, puede generar 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).

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de treinta y seis (36) meses.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

El funcionario mínimo de tercer nivel es quien evalúa y suscribe el Informe de Estandarización.

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	ANTICONA MERCADO , JOSÉ ANTONIO
	REGISTRO SUNAT	NP70
	CARGO	ESPECIALISTA EN PLATAFORMA WEB
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE DE DIVISION
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se concluye que la SUNAT requiere contratar 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, para garantizar la continuidad operativa, asimismo, extender el tiempo de vida útil del software.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con más de un canal o partner autorizados por el fabricante.

8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Acompañamiento ON SITE de la suite de productos del software Business Process Manager (BPM) de la marca IBM, tomando como base la directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

ELABORADO POR NP70 - JOSÉ ANTONIO ANTICONA MERCADO	EVALUADO POR (firma y sello) 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL

