



INFORME N.º 000070-2022-SUNAT/8B7100

A : **ORDOÑEZ ENRIQUEZ MAGALY**
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

DE : **AGUILAR CACERES HERMES FERNANDO**
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

ASUNTO : Estandarización para contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server

LUGAR : Lima, 29 de noviembre de 2022



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
ENCARGADO (E)
29/11/2022 18:13:05

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico de Estandarización N°080-2022-1U5200, la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta la estandarización para contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server.

2. Objetivo

Verificar si el Informe, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta imprescindible contratar dicho servicio 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 y modificatorias.
- 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 contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server.



En el Informe Técnico de Estandarización N°080-2022-1U5200, la División de Gestión de la 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”.

Conforme se indica en el numeral 4.1, del Informe Técnico de Estandarización N°080-2022-1U5200:

“(…) La SUNAT cuenta con 19 servidores marca Dell modelo PowerEdge T440, (incluido Monitor, Teclado y Mouse) con Licencia de Sistema Operativo Windows Server 2019 Estándar y Solución de Respaldo Netbackup Server para las Sedes de Provincias, el cual fue adquirido mediante la Licitación Pública N° 007-2019-SUNAT/8B1200 “Provisión de Servidores para el Ámbito Nacional (…)”.

Equipo Distribuidos a nivel nacional (anexo N° 1)	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidor Dell modelo PowerEdge T440 (CPU, monitor, teclado y mouse).	19	Unidad
Sistema Operativo para servidor Microsoft Windows Server 2019 STD, lic a nombre de SUNAT	19	Unidad
Software de Respaldo de Información INCL P/N 14410-M3 NETBACKUP server WLS 1 Server Hardware Tier 2 Onpremise Estándar Perpetual Lic Gov.	19	Unidad

4.1.2 Descripción de los servicios requeridos

En el numeral 4.2.1, del Informe Técnico de Estandarización N°080-2022-1U5200, señala:

“(…) **Servicio de soporte técnico de servidores de la marca Dell PowerEdge T440.**

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servicio de soporte técnico de servidores de la marca Dell PowerEdge T440	19	Unidad



- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes (internos y externos) y accesorios (monitor, teclado, mouse, tape u otros) por parte del personal especializado del fabricante o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentran defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo de las mismas características o superior, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- La SUNAT podrá solicitar como parte del servicio de Soporte Técnico la reinstalación del sistema base del servidor, el tiempo máximo para la atención será de cuarenta y ocho (48) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán efectuarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Para incidencias de hardware el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado(...).

En el numeral 4.2.2, del Informe Técnico de Estandarización N°080-2022-1U5200, señala:

“(...) Servicio de mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440.

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servicio de mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440	19	Unidad

- Un total de un (01) mantenimiento preventivo a cada uno de los diecinueve (19) Servidores, el cual deberá brindarse una (01) vez durante el año. Este servicio deberá realizarse en el lugar donde se encuentren instalados los servidores y se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los



cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo alguno para la Entidad.

- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los 19 servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo (...).

En el numeral 4.2.3, del Informe Técnico de Estandarización N°080-2022-1U5200, señala:

“(...) Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo del software de Respaldo Netbackup Server.

Licenciamiento	Cantidad Total	Unidad de medida
Software de respaldo Netbackup Server	19	Unidad

***Nota: Ver Anexo N° 1 para mayor detalle**

Debe incluir una licencia para el soporte técnico del software Netbackup Server por cada uno de los 19 servidores físicos, por un período de doce (12) meses, este período debe estar vigente hasta que finalice el contrato.

a) Soporte Técnico

- Reparar y solucionar incidencias de software, por parte del personal especializado del fabricante o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Para incidencias en el software de respaldo, el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del software por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

b) Mantenimiento Preventivo

- Realizar la actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas



comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc, cuando la Entidad lo solicite (...)

4.1.3 Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido

En el numeral 4.3, del Informe Técnico de Estandarización N°080-2022-1U5200, indica lo siguiente:

“(…) El Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el Software de respaldo Netbackup Server, busca:

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad en Provincia (...)

4.2 Justificación de la Estandarización

Conforme se precisa en el numeral 4.4, del Informe Técnico de Estandarización N° 080-2022-1U5200:

El servicio que se requiere contratar es complementario al equipamiento o infraestructura preexistente.

“(…) El Servicio de soporte y mantenimiento de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el Software de respaldo Netbackup Server busca asegurar y mantener el correcto funcionamiento de la operatividad de la solución preexistente para garantizar la continuidad operativa de los servidores de provincia y contar con el soporte especializado necesario para el hardware y software en caso de incidentes. El servicio de soporte y mantenimiento presupone la reducción de costos operativos y maximizando las garantías de la plataforma existente.

Los servicios de soporte y mantenimiento son complementarios a los bienes preexistentes asegurando su correcto funcionamiento; estos servicios, solo puede ser brindado por el propietario o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de estos bienes (...)

El servicio que se requiere contratar es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento e infraestructura preexistente

“(…) El no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el Software de respaldo Netbackup Server, en caso de suceder algún error/problema/fixes no podría garantizar el servicio que brinda la garantía del fabricante y se pueda realizar el escalamiento especializado a la solución (...)

Como afectaría la infraestructura preexistente el uso de otras marcas

“(…) Solo el propietario y/o distribuidor autorizado del fabricante puede brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el Software de respaldo Netbackup



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
ENCARGADO (E)
29/11/2022 18:13:05



Server, garantizando la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio (...).”

Incidencia económica de No contar con el servicio requerido

“(...) El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes afectaría servicios críticos como continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad, así como el servicio de Directorio Activo (autenticación y sincronización con la nube de los usuarios de la SUNAT), SIGA y SCAD (...).”

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.

5.1.	RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	JORGE ELMER NUÑEZ GUERRERO
	REGISTRO SUNAT	AF01
	CARGO	Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200 – División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	URSULA PAOLA ARIAS RENGIFO
	REGISTRO SUNAT	2577
	CARGO	Jefe de División (e)
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200 – División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe

Lima, 29 de noviembre de 2022

5. Conclusiones

El informe Técnico de Estandarización presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la estandarización para contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, resulta complementario e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico de Estandarización N° 080-2022-1U5200, referido a la estandarización para contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, fue elaborado por el señor Jorge Elmer Nuñez Guerrero, de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y evaluado por la señorita Ursula Paola Arias Rengifo, Jefe (e) de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el Informe Técnico de Estandarización de la referencia, se confirma que esta estandarización no



DAVID ANTONIO CHIRINOS FERNANDEZ BACA
ENCARGADO (E)
29/11/2022 18:13:05

constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con canales o partner autorizados por el fabricante.

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 el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server, por el periodo de vigencia de veinticuatro (24) meses; sin embargo, de variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

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



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
ENCARGADO (E)
29/11/2022 18:13:05

