

INFORME TÉCNICO N° 111 -2022-SUNAT/1U5200

A : **POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL**
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 soporte técnico y mantenimiento del software de la marca OpenText

FECHA : 14 de setiembre del 2022

LUGAR : Lima, Perú

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación de servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas utilizado en la infraestructura de la SUNAT.

2. BASE LEGAL

- LCE- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento vigente.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que hace referencia a determinada marca o tipo particular.
- A través de la AMC N° 0041-2015-SUNAT/8B1200 la SUNAT realizó la adquisición al consorcio IECISA-SOAPros de una "Provisión de una Solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas" y un servicio de soporte técnico de 3 años, por un valor total de S/. 9,427,816.00 soles incluido-impuestos distribuidos en S/. 7,300,253,00 de provisión de la solución y S/. 2,127,563.00 de servicio de soporte técnico. La fecha de fin de contrato de soporte técnico del software es el 20/10/2019.

3. ANTECEDENTES

En Agosto de 2016, el fabricante OpenText adquiere los activos y productos de software Customer Communications Management (CCM) de propiedad de HP Inc. La información se proporciona en el enlace: <https://www.opentext.com/products-and-solutions/products/opentext-product-offerings-catalog/rebranded-products/hp>

La solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas se ha construido basado en el software OpenText Exstream del fabricante OpenText, los cuales permiten su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución.

La Entidad requiere mantener la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas, para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream del fabricante OpenText.

4. ANÁLISIS

4.1 Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

Actualmente SUNAT hace uso del software OpenText Exstream de la marca OpenText en la infraestructura tecnológica donde se encuentra desplegado la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas. El software OpenText Exstream de la marca OpenText se encuentra desplegada en los ambientes de producción, desarrollo, calidad y preproducción, el cual se integra a la arquitectura orientada a servicios de SUNAT, teniendo a los siguientes sistemas informáticos involucrados:

- Sistema Coactivo Tributario
- Sistema Coactivo Aduanero
- Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados (IQBF)
- Sistema Administrativo
- Sistema Integral de Notificaciones Electrónicas (SINE)
- Servicios Contact Center
- Sistema Integral de Recaudación de la Administración. Tributaria (RSIRAT)
- Sistema de Expedientes Virtuales
- SIRH: Gestion del Legajo del trabajador
- Echasqui: Sistema de gestión documental

A continuación, se detalla los ambientes donde se encuentra desplegado el software OpenText Exstream:

A. Ambiente desarrollo.

- A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de desarrollo:

Software	Aplicación	Cantidad	Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009
	HP Design Manager	12	9.0.111

B. Ambiente Calidad

- A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de Calidad:

Software	Aplicación		Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

Ambiente Pre-Producción

- A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de pre-Producción:

Software	Aplicación		Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

C. Ambiente Producción

- Aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de producción - site activo:

Software	Aplicación		Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

- Aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream de producción - site pasivo:

Software	Aplicación		Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

Cabe indicar que las licencias que soportan al software OpenText Exstream por cada ambiente son los siguientes:

Software	Ambiente	Licencia	Cantidad
OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Pre-Producción)	Linux Server ID for Non productive Physical Server Include 8 VM (1 VM Dev, 1 VM PreProd, 1VM Test and 5 VMs for non productive env)	1

	Producción Site Activo	Linux Server ID for Production Physical Server Include 8 VM for production env.	1
	Producción Site Pasivo	Linux Server ID for Hot Back Up Physical Server Include 8 VM for High availability	1
	No Productivo (Desarrollo)	12 CJ180AAE HP Designer SW Wkstn E-LTU	12

4.2 Descripción del bien o servicio requerido.

Con la estandarización se pretende contar con el Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento al software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas por un periodo de 1095 días calendario (36 meses).

Servicio de soporte técnico software base:

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software, que afecte la operatividad del sistema de Gestión de Notificaciones Electrónicas durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar un soporte en todas sus capas de servicio proporcionado por el personal técnico del contratista, además del beneficio de la suscripción proporcionada directamente por el fabricante del software, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- El Contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación tickets de atención, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de Mesa de Ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

Servicio de mantenimiento del software:

- 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.
- Cuando la Entidad lo solicite el Contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.

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

El servicio de soporte técnico y mantenimiento del software “OpenText Exstream” de la marca OpenText, servirán para mantener el funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución, asegurando 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.

El software OpenText Exstream de la marca OpenText es utilizado por el sistema de Gestión de Notificaciones Electrónicas a primer nivel para la extracción de datos, el diseño de documentos, la generación masiva y bajo demanda de los documentos, el almacenamiento, recuperación y la distribución de los documentos.

4.4 Justificación de la estandarización.

a) La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura.

De acuerdo con lo indicado en el literal “Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente” – Punto 4.1.

b) Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente.

El servicio de soporte y mantenimiento de la suite de software OpenText Exstream de la marca OpenText es un software complementario a la infraestructura preexistente, en razón que el servicio le da sostenibilidad al uso de la misma y éstos únicamente pueden ser brindados por el fabricante, distribuidores o partner autorizados del fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte y mantenimiento.

Actualmente la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas utiliza el software OpenText Exstream de la marca OpenText para diseñar y generar el contenido de las notificaciones electrónicas y almacenarlas en el gestor de contenidos, con la característica principal que ofrece el software para el diseño y generación de documentos y comunicaciones, en ese sentido, la adquisición del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución ayudan a garantizar el buen funcionamiento y operatividad de la plataforma de la solución de Gestión de Notificaciones electrónicas; por lo que resulta indispensable al equipamiento preexistente.

c) Incidencia económica de la contratación.

La interrupción de la continuidad operativa la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas que brinda la SUNAT, causaría una incidencia económica en el proceso de recaudación, debido que no se podría notificar correctamente.

Una nueva solución implica la migración de servidores virtuales en los cuales se encuentra desplegado cada software detallado en numeral 4.1 del presente, modificaciones y adecuaciones de los sistemas informáticos que finalmente se reflejarían en perjuicio económico para la Institución. De no contar con el servicio adecuado, la solución podría tener fallas que conlleven a la culminación del ciclo de vida de la solución

es decir que concluiría el uso de la solución implementada con el software Opentext Extreme para pasar a otra solución que la reemplace, y por lo tanto, incurrir a la adquisición o renovación de otras soluciones. Estos gastos se evitan con un servicio de mantenimiento adecuado y un soporte técnico oportuno que solo lo puede otorgar el fabricante directo o canal autorizado del software de los componentes de la solución.

d) Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles.

La contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas 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 las aplicaciones y servicios que integran la solución.

La estandarización del servicio de soporte y mantenimiento 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.
- (5) Minimizar los errores en las aplicaciones informáticas desarrolladas en dichas herramientas, que se implementan en la SUNAT.

El uso de otras marcas de software afectaría a la operatividad de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas debido a que esta utiliza funcionalidad de diseño, creación, entrega y envío de documentos y comunicaciones, brindada por el fabricante, distribuidores o partner autorizados del fabricante del software OpenText Exstream de la marca OpenText.

En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de estos servicios únicamente a través del fabricante, distribuidores o partner de la marca OpenText.

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 al margen de que esté vigente.

6 RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	ANTICONA MERCADO JOSE ANTONIO
	REGISTRO SUNAT	NP70
	CARGO	Especialista en plataforma web
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura

6.2.	JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	
	APELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

7 CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el presente informe y a fin de asegurar la disponibilidad de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas es necesaria la estandarización para la contratación del servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText.

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 - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda gestionar la estandarización para la contratación del servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas en la infraestructura de la SUNAT.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME NP70 – JOSE ANTONIO ANTICONA MERCADO	JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME 149A – POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL