



Firmado Digitalmente por:
HERMES FERNANDO AGUILAR
CACERES
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y
GESTIÓN
Fecha y hora: 12/01/2023 10:40

INFORME N.º 000003-2023-SUNAT/8B7100

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

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

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters

LUGAR : Lima, 12 de enero de 2023



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
12/01/2023 09:35:57

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico de Estandarización N.º 096-2022-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Gestión de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters.

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

- 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 y modificatorias.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 12/01/2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002- 2021-PCM/SGTD.

URL: <https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itinteroperabilidad/valida/verificacion>
CVD: 0064 0608 1024 5204



- 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

Sobre el proceso de estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters.

En el Informe Técnico de Estandarización N° 096-2022-SUNAT/1U5200, 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 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° 096-2022-SUNAT/1U5200:

La SUNAT cuenta con la plataforma LENOVO Flex System, incluido los softwares VMWARE y REDHAT, la cual fue adquirida a través de la LICITACIÓN PÚBLICA N°013-2019-SUNAT/8B1200:

ITEM	Descripción de Bienes	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
				San Isidro	Surco
	LENOVOThinkSystem SN550 Server - Servidores Blade (nodos)	12	Unidad	6	6
	Licenciamiento de Software de Virtualización para servidores – VMware vSphere.	24	Unidad	12	12
	Licenciamiento de Software base para los Servidores Blade - RED HAT	12	Unidad	6	6

4.2 Descripción de los servicios requeridos

En el numeral 4.2, del Informe Técnico de Estandarización N° 096-2022-SUNAT/1U5200, se indica:

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 12/01/2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002- 2021-PCM/SGTD.

URL: <https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itinteroperabilidad/valida/verificacion>
CVD: 0064 0608 1024 5204



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
12/01/2023 09:35:57

Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System

Mantenimiento correctivo

- Debe brindarse por un periodo de 222 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes y accesorios por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Reemplazo de las partes, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales.
- Para incidencias de hardware el tiempo de solución máximo será de cuatro (4) 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 (llamada de servicio y/o correo electrónico) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT. El reemplazo de cualquier componente accesorio deberá ser por una nueva de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- 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.
- El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- 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 brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

Servicio de soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters

Soporte y mantenimiento:

- El cual debe brindarse por un periodo de 222 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas del software virtualización y software base de sistema operativo por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
12/01/2023 09:35:57



- Suministrar nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc).
- Para incidencias de software, el contratista deberá ofrecer una solución de acuerdo con el nivel de severidad. Los niveles de severidad se describen a continuación:
 - a. Severidad Nivel 1 (grave): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
 - b. Severidad Nivel 2 (media): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
 - c. Severidad Nivel 3 (leve): fallo que involucra a funcionalidad(es) secundaria(s) del sistema y que no afectan a la operatividad del servicio.

Se debe priorizar la solución de fallos en base al nivel de severidad y los tiempos indicados:

- a. Severidad Nivel 1 (grave): 4 horas como máximo.
- b. Severidad Nivel 2 (media): 6 horas como máximo.
- c. Severidad Nivel 3 (leve): 8 horas como máximo.

El tiempo de solución será contabilizado a partir del momento en que se comunicó el incidente o falla.

- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- Permitirá el tiempo de máximo de respuesta inicial una solicitud de servicio de soporte técnico que no serán mayor a una (1) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- 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.
- El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- En la solución de las incidencias de software se puede aplicar una solución temporal o workaround. De plantearse una solución temporal, el contratista, contará con un plazo máximo de veintiocho (28) días calendario para implementación de la solución definitiva. En caso la solución definitiva requiera más de veintiocho (28) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, además, el tiempo requerido para subsanar el incidente, y de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La ampliación del plazo debe ser requerido antes de finalizar los veintiocho (28) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las ampliaciones solicitadas mediante carta del fabricante, para la solución final los incidentes



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
12/01/2023 09:35:57

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 12/01/2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002- 2021-PCM/SGTD.

URL: <https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itinteroperabilidad/valida/verificacion>
CVD: 0064 0608 1024 5204



reportados. Este plazo podrá ser ampliado siempre y cuando corresponda al desarrollo de parches y/o actualizaciones de los productos de software que utiliza la Entidad y exista de por medio una Carta emitida por el Fabricante.

- 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 brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

4.3 Uso o aplicación que se le dará a los bienes requeridos.

En el numeral 4.3, del Informe Técnico de Estandarización N° 096-2022-SUNAT/1U5200 indica lo siguiente:

El servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, requerido por 222 días abarca:

- Asegurar y mantener el correcto funcionamiento de la operatividad de la solución existente.
- Garantizar la continuidad operativa de la plataforma LENOVO Flex System incluido VMware y Red Hat.
- Contar con el soporte necesario al hardware y software en caso de incidentes.

4.4 Justificación de la Estandarización

Conforme se precisa en el numeral 4.4, del Informe Técnico de Estandarización N° 096-2022-SUNAT/1U5200:

“Los servicios de soporte 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 el buen funcionamiento de estos bienes.

El no contar con el Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, en caso de suceder algún error/problema/fixes no podría garantizar la funcionalidad y operatividad de los equipos y softwares, deviniendo entonces en imprescindibles para garantizar su funcionamiento.

Contar con el propietario o distribuidor autorizado del fabricante para brindar el Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
12/01/2023 09:35:57



mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, garantiza la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio.

La contratación de estos servicios evita realizar un nuevo proceso de adquisición de una nueva infraestructura y posterior migración, que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.

La estandarización del Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, presupone la reducción de costos operativos y maximizando las garantías del mismo evitando así una nueva implementación de LENOVO Flex System de la marca LENOVO y compra de licencias VMWARE y RED HAT que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones”.

Incidencia Económica

El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes afectaría servicios críticos como el de comprobantes de pago electrónico (CPE) y la masificación de la recaudación del impuesto a la Renta (pagos a cuenta y de regularización), otros”.

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

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	Mamani Suca Miguel Ángel
	REGISTRO SUNAT	9843
	CARGO	Técnico 4
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos manuel Posadas Vallejos
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe

Lima, 06 de diciembre de 2022

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 12/01/2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002- 2021-PCM/SGTD.

URL: <https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itinteroperabilidad/valida/verificacion>
CVD: 0064 0608 1024 5204



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
12/01/2023 09:35:57

5. Conclusiones

El Informe Técnico de Estandarización presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la estandarización para la contratación del Servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters resultan complementarios e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico de Estandarización N° 096-2022-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización la contratación del servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters fue elaborado por el señor Miguel Ángel Mamani Suca, Profesional de la División de Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

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

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 la contratación del servicio de mantenimiento correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters por un periodo de doce (12) 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



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
12/01/2023 09:35:57