



Firmado Digitalmente por:
HERMES FERNANDO AGUILAR
CACERES
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y
GESTIÓN
Fecha y hora: 10/07/2023 12:13

INFORME N.º 000022-2023-SUNAT/8B7100

A : **TIPISMANA ROCCA VICTOR JOSE JULIO**
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

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

ASUNTO : Estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO

LUGAR : Lima, 10 de julio de 2023



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
07/07/2023 16:38:33



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
07/07/2023 16:21:37

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 60-2023-SUNAT/1U5206/AP31, 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 soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO.

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 Único 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.
- Directiva N° 004-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. Análisis

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° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 10/07/2023. 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: 0079 5320 3072 0560



Sobre el proceso de estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO.

En el Informe Técnico N° 60-2023-SUNAT/1U5206/AP31, 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”.

“La SUNAT posee los siguientes servidores físicos y Router desde el año 2005, los cuales se vienen utilizando para mantener la operatividad de los servicios de la SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N° 002-2015- SUNAT/8B1200, que forman parte de la infraestructura tecnológica de la SUNAT

La misma que viene soportando las aplicaciones BPM SOA desarrolladas en la SUNAT”

TIPO DE EQUIPO	Servicio	Fabricante	Modelo	SITE
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	Principal
ROUTER	Gateway voz - Integración Telefonía IP	CISCO	CISCO2901/K9	Principal
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	Principal
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Contingencia
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	Contingencia
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	Contingencia

Tarjetas E1 – Gateway de voz:

Modelo	Serie	SITE
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia

4.2 Descripción de los servicios requeridos

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° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 10/07/2023. 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: 0079 5320 3072 0560



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
07/07/2023 16:38:33



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
07/07/2023 16:21:37

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Servicio de soporte técnico de la plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO o equivalente.	1	Servicio

El servicio de soporte técnico comprenderá la atención de averías y la asistencia técnica. Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad de este.

- Toda actividad que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para la SUNAT, esto incluye servicio de reparación y solución de averías, reemplazo de las partes que se encuentre defectuoso por repuestos originales, así como asistencia técnica.

Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación de la existencia de una avería en el servicio del call center por parte de la SUNAT al contratista, y la subsanación de ésta a su satisfacción. Ésta no debe ser mayor a cuatro (4) horas en Lima y Callao.

El tiempo de subsanación incluye el tiempo de transporte y todo aquel relacionado con la atención.

- La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio y/o correo electrónico de lunes a Domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas (modalidad 7x24x365).

- 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 las bases.
- La SUNAT entregará un listado del personal autorizado para comunicarse con el contratista, dicho reporte podrá ser actualizado en el momento que la SUNAT así lo requiera.

- Las llamadas o comunicación de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SUNAT y el Contratista.

- La SUNAT notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Contacto en la SUNAT.
- La Calidad del Servicio, deberá ser mayor o igual a 99.50% por mes. El contratista debe de realizar las siguientes actividades que aseguren la calidad del servicio brindado:
 - Monitoreo de la disponibilidad del servicio.
 - Registro y seguimiento de averías.

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° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 10/07/2023. 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: 0079 5320 3072 0560



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
07/07/2023 16:38:33



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
07/07/2023 16:21:37

- Niveles de soporte y datos de responsables.
- Elaboración de reportes de servicio mensuales
- Las averías causadas por casos fortuitos ajenas al contratista como desastres naturales no serán consideradas en la penalidad. El contratista podrá presentar una carta a la SUNAT dentro de los 5 días calendario posterior al evento, dirigido a la DGIT, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y la SUNAT evaluará dicha justificación.
- 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. SUNAT requiere soporte avanzado a la operatividad de la solución, en adición a los servicios técnicos de soporte y reemplazo de dispositivos que comprenden la arquitectura de la solución.
- La plataforma de call center tiene dos gateway de voz, cada uno con 4 tarjetas E1. El soporte y garantía será brindado a los gateway y a 6 de las 8 tarjetas E1. El detalle de las tarjetas a incluir en el servicio se precisa en el siguiente cuadro:



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
07/07/2023 16:38:33

Modelo	Serie	SITE
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia

El mantenimiento de licencias cisco (alta/baja de usuarios) se realizará solo a las primeras 180 posiciones.



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
07/07/2023 16:21:37

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

La contratación del servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO asegurará la continuidad a la operación de la Plataforma Call Center de la marca CISCO, que soporta la atención a la atención telefónica a los contribuyentes de la SUNAT que facilitan y fomentan el cumplimiento tributario y aduanero.

4.1 Justificación de la Estandarización

Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente:

El servicio de soporte técnico de la plataforma es un servicio complementario a la infraestructura pre-existente, en razón que el servicio de la sostenibilidad al uso de la misma y éstos únicamente pueden ser brindados por un canal, partner o el fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del hardware y software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte técnico

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° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 10/07/2023. 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: 0079 5320 3072 0560



Los bienes que se requieren contratar son imprescindibles:

El servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO es imprescindible y solo puede ser brindado por el fabricante, partner o canal autorizado por el fabricante y de no contar con el servicio de soporte técnico de la plataforma impactaría en la continuidad de los servicios que brinda el Call Center de la SUNAT y en el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Impacto del uso de otras marcas:

El contratar el servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center de otras marcas, no garantiza el pleno conocimiento de la infraestructura de la SUNAT; por lo cual se pone en riesgo la operación del negocio de administración tributaria y aduanera. El contar con un servicio autorizado por el fabricante nos asegura un adecuado soporte técnico a través de las empresas que cuentan con personal capacitado específicamente en los equipos de la marca CISCO y brinda un respaldo ante incidentes que requieran ser escalados al fabricante de los equipos.

Incidencia económica:

El servicio de soporte técnico de la Plataforma es una prestación que se requiere para la infraestructura tecnológica que ayuda garantizar la funcionalidad, operatividad y continuidad de la Plataforma CallCenter.

El no contratar el Servicio de soporte técnico de la Plataforma Call Center de la marca CISCO, implicaría una eventual pérdida de comunicación inalámbrica que afectaría al acceso de los funcionarios a los servicios que ofrece la SUNAT para el cumplimiento de sus funciones, lo que se traduciría en pérdidas para el país en la recaudación de tributos y facilitación de las actividades de comercio exterior”.

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	Jesús Ignacio Tejada Llacsá
	REGISTRO SUNAT	AP31
	CARGO	Analista de Infraestructura Tecnológica – Telecomunicaciones
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
5.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Juan Jesús Barbadillo Martínez
	REGISTRO SUNAT	156B

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° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 10/07/2023. 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: 0079 5320 3072 0560



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
07/07/2023 16:38:33



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
07/07/2023 16:21:37

	CARGO	Supervisor
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe

Lima, 13 de junio de 2023

5. Conclusiones

El Informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO resulta complementario e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico de Estandarización N° 60-2023-SUNAT/1U5206/AP31, referido a la estandarización la contratación del servicio de soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO fue elaborado por Jesús Ignacio Tejada Llacsá, Profesional de la División de Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Juan Jesús Barbadillo Martínez, así mismo 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 soporte técnico de la Plataforma de Call Center para la SUNAT de la marca CISCO por un periodo 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

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° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 10/07/2023. 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: 0079 5320 3072 0560



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
07/07/2023 16:38:33



DAVID ANTONIO
CHIRINOS FERNANDEZ
BACA
07/07/2023 16:21:37