

## **INFORME TECNICO N° 205-2023-SUNAT/1U5200**

A : **Carlos Manuel Posadas Vallejos**  
Jefe de División de Gestión de la Infraestructura  
Tecnológica

DE : **Roller Elias Meza Geri**  
Profesional de la División de Gestión de Infraestructura  
Tecnológica

ASUNTO : Estandarización para la contratación de soporte y  
mantenimiento del software IBM FileNet Content  
Manager de la marca IBM.

FECHA : San Isidro, 14 de agosto del 2023

---

### **1. MATERIA**

Sustentar la estandarización para la contratación de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM 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 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**

La solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas se ha construido basado en el software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM, los cuales permiten su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución.

La SUNAT con la finalidad garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad en relación con la Gestión de Notificaciones Electrónicas para el contribuyente, adquirió en el año 2020 una "Servicio para el soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente" mediante Concurso Público N°0014-2020-SUNAT- 8B1200, por un período de tres (3) años, el mismo que culmina el 28 de diciembre del 2023.

Mediante Memorandum Electrónico N° 01537 - 2022 - 8B7300, la Division de Arquitectura Tecnológica ha manifestado la necesidad de seguir contando con el software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente por un periodo de 730 días calendario.

### **4. ANÁLISIS**

#### **a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.**

Actualmente SUNAT hace uso del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM en la infraestructura tecnológica donde se encuentra desplegada la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas. El software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM 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
- E-Chaski: Sistema de gestión documental

A continuación, se detalla los ambientes donde se encuentra desplegado el software IBM FileNet Content Manager:

A. Ambiente desarrollo.

- A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software IBM FileNet del ambiente de desarrollo

Software	Aplicación	Versión
01 Servidor Gestor Contenido ECM (IBM FileNet Content Manager)	IBM Content Platform Engine	5.2.1
	IBM Content Navigator	2.0.3
	IBM FileNet Workplace XT	1.1.5
	IBM Content Search Services	5.2.1

B. Ambiente Calidad

- A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software IBM FileNet del ambiente de calidad:

Software	Aplicación	Versión
01 Servidor Gestor Contenido ECM (IBM FileNet Content Manager)	IBM Content Platform Engine	5.2.1
	IBM Content Navigator	2.0.3
	IBM FileNet Workplace XT	1.1.5
	IBM Content Search Services	5.2.1

C. Ambiente Pre-Producción

- A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software IBM FileNet del ambiente de pre-producción:

Software	Aplicación	Versión
01 Servidor Gestor Contenido ECM (IBM FileNet Content Manager)	IBM Content Platform Engine	5.2.1
	IBM Content Navigator	2.0.3
	IBM FileNet Workplace XT	1.1.5
	IBM Content Search Services	5.2.1

#### D. Ambiente Producción

- Aplicaciones que conforman el software IBM FileNet del ambiente de producción - Site Activo:

Software	Aplicación	Versión
03 Servidores Gestor Contenido ECM (IBM FileNet Content Manager)	IBM Content Platform Engine	5.2.1
	IBM Content Navigator	2.0.3
	IBM FileNet Workplace XT	1.1.5
	IBM Content Search Services	5.2.1

- Aplicaciones que conforman el software IBM FileNet del ambiente de producción - Site Pasivo:

Software	Aplicación	Versión
03 Servidores Gestor Contenido ECM (IBM FileNet Content Manager)	IBM Content Platform Engine	5.2.1
	IBM Content Navigator	2.0.3
	IBM FileNet Workplace XT	1.1.5
	IBM Content Search Services	5.2.1

Cabe indicar que las licencias que soportan al software IBM FileNet por cada ambiente son los siguientes:

software	Ambiente	Licencia	Cantidad
IBM FileNet Content Manager	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Pre-Producción)	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	23
	Producción	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	60

#### b) Descripción del servicio requerido.

La Entidad requiere la contratación a todo costo de un Servicio de Soporte y Mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas por un periodo de 730 días calendario (24 meses, considerando meses), para ello, se requiere contar con los siguientes servicios:

Servicio de soporte del software:

- 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 las 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, 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.

- El servicio de soporte es para el software IBM FileNet Content Manager, cuyo detalle se encuentra a continuación:

software	Ambiente	Licencia	Cantidad
IBM FileNet Content Manager	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Pre-Producción)	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	23
	Producción	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	60

### Indicador de Atención de Incidentes

- El contratista tendrá el plazo de cuatro (04) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla. Las 04 horas transcurren entre la comunicación al contratista de la existencia del problema (llamada de servicio) y la solución del problema.
- El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla.
- Entiéndase por:
  - **Situaciones críticas:** Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la entidad.
  - **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a 30 días calendario o de acuerdo con la complejidad en acuerdo con la DGIT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- En la solución de los incidentes puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el Contratista tendrá un plazo máximo de veintiún (30) días calendarios para la implementación de la solución definitiva.
- En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de veintiún (30) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del Fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, 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 prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiún (30) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución definitiva de los incidentes reportados. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.

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

Servicio de mantenimiento del software:

- Es responsabilidad del Contratista efectuar las tareas necesarias para la instalación, configuración y puesta en marcha de las actualizaciones tecnológicas hasta dejarlas operativas para su uso.
- El servicio de mantenimiento incluye la actualización del software y el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).
- 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.

**c) Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.**

El servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM, 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 IBM FileNet Content Manager de la marca IBM es utilizado por el sistema de Gestión de Notificaciones Electrónicas a primer nivel para capturar, gestionar, almacenar, preservar y entregar contenido y documentos relacionados con los procesos de negocio. Basándose en esta funcionalidad la gestión de la información generada en todo el ámbito de la institución.

**d) Justificación de la estandarización.**

- (1) Actualmente SUNAT hace uso del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM en la infraestructura preexistente de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas.

De acuerdo con lo indicado en el literal "Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente" - Punto 4.1.

- (2) El servicio de soporte y mantenimiento de la suite de software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM 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 Notificaciones Electrónicas utiliza la suite de software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM para el almacenamiento, organización y administración de los contenidos entre las áreas que conforman la SUNAT y los procesos de negocio que se desarrollan, con la característica principal que ofrece la suite de software de gestión de la información, en ese sentido, la adquisición del servicio de soporte y mantenimiento de la solución ayudan a garantizar el buen funcionamiento y operatividad de la plataforma; por lo que resulta indispensable al equipamiento preexistente.

- (3)** La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la suite de software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM 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:

- Contar con el soporte del software.
- Garantizar la operación continua de las diferentes aplicaciones informáticas que se desarrollen.
- Asegurar el mantenimiento a través de la atención de los requerimientos funcionales.
- Optimizar los recursos informáticos.
- Minimizar los errores en las aplicaciones informáticas desarrolladas en dichas herramientas, que se implementan en la SUNAT.

- (4)** El uso de otras marcas de software afectaría a la operatividad de la solución tecnológica de Gestión de Notificaciones Electrónicas debido a que esta utiliza funcionalidades de captura, procesamiento, administración, almacenamiento y uso eficiente de la información, brindada únicamente por el fabricante, distribuidores o partner autorizados del fabricante del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM.

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

- (5)** 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 y 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, y por tanto a la adquisición o renovación de otras soluciones. Estos gastos se evitan con un servicio de mantenimiento adecuado y un soporte oportuno que solo lo puede otorgar el fabricante directo o canal autorizado del software de los componentes de la solución.

## 5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la estandarización es de veinticuatro (24) 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 <b>Meza Geri Roller Elias</b>
	REGISTRO SUNAT <b>AE76</b>
	CARGO <b>Especialista en plataforma web</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL <b>División de Gestión de la Infraestructura</b>

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES <b>Posadas Vallejos Carlos Manuel</b>
	REGISTRO SUNAT <b>149A</b>
	CARGO <b>Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL <b>División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica</b>

## 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 y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM.

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 y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas en la infraestructura de la SUNAT.

## 9. LUGAR Y FECHA

Lima, 14 de agosto del 2023

<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b> AE76 – ROLLER ELIAS MEZA GERI	<b>JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b> 149A - CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS