



Firmado electrónicamente por:
JOSE EDUARDO QUIÑONES FALCON
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y
GESTIÓN
Fecha y hora: 01/07/2024 15:53

INFORME N.º 000042-2024-SUNAT/8B7100

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

DE : **QUIÑONES FALCON JOSE EDUARDO**
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

ASUNTO : Estandarización del Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters

LUGAR : Lima, 01 de julio de 2024



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la estandarización del Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200, resulta necesario recomendar la estandarización para contratar el servicio haciendo referencia a una marca determinada.

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

Según lo indicado en el numeral 4 del Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200:

Sobre el proceso de estandarización del Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, sustenta los siguientes presupuestos:

4.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

De acuerdo con el Anexo N° 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define Estandarización como: “Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”.

Según lo indicado en el numeral 4.1 del Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“La SUNAT cuenta con una Solución Hiperconvergente conformada por 12 servidores marca Lenovo modelo ThinkAgile VX 2U Node, 04 switches marca Huawei y con los softwares VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operations Advanced Processor, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, para los Data Center de San Isidro y La Victoria, el cual fue adquirido mediante Adjudicación Simplificada N° 0040-2021-SUNAT/8b7200 – Primera Convocatoria “Provisión de una solución Hiperconvergente para plataforma de decisiones en tiempo real RTD”:

A continuación, se detalla el equipamiento preexistente sujeto a estandarización:

Descripción	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
Servidor (nodo) Lenovo ThinkAgile VX 2U	12	Unidad	06	06
Switch Huawei CE6870-48S6CQ-EI	04	Unidad	02	02
RedHat Enterprise Linux forVirtual DataCenters (por nodo)	12	Unidad	06	06

”

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“Descripción de los servicios requeridos.

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Uno	Servicio de soporte técnico para los servidores de	1	Servicio



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

	la marca LENOVO		
	Servicio de soporte técnico de switch para red de la marca Huawei	1	Servicio
	Servicio de soporte de RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters	1	Servicio

4.2.1. Servicio de soporte técnico para los servidores de la marca LENOVO

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
Servidor (Nodo) Lenovo ThinkAgile VX 2U	12	Unidad	06	06

**Nota: ver anexo 1 para mayor detalle.*

- Debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- Solucionar problemas asociados al 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.
- Para incidencias asociadas al 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.
- 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 cuatro (04) horas.
- 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.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

4.2.2. Servicio de soporte técnico para switches de la marca Huawei.

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
Switch Huawei CE6870-48S6CQ-EI	04	Unidad	02	02

**Nota: ver anexo 1 para mayor detalle.*

- Debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- Solucionar problemas asociados al 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.
- Para incidencias asociadas al 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.

4.2.3. Del Servicio de soporte del software: RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

Licenciamiento	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
Red Hat Enterprise Linux for Virtual DataCenters	12	Unidad	06	06

**Nota: ver anexo 1 para mayor detalle.*

Debe incluir soporte del fabricante para el software descrito en el cuadro anterior y detallado en el anexo N° 1, por un periodo mínimo de 365 días calendario, este periodo debe estar vigente hasta que finalice el contrato.

El soporte de fabricante debe tener una cobertura de 24x7x365 y debe encontrarse registrado a nombre de la SUNAT.

- *Solucionar problemas 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.*
- *Suministrar e instalar nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc), previa coordinación con la DGIT.*
- *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): 2 horas como máximo.*
 - b) *Severidad Nivel 2 (media): 4 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.*
- *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, previa coordinación con la DGIT.*



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

- *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 desde la notificación de SUNAT, 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 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."*



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

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

Según lo indicado en el numeral 4.3 del Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

"El Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, busca:

- *Garantizar el buen funcionamiento y la operatividad de la Plataforma RTD para los servicios de análisis de datos de las diversas áreas de negocio. Este análisis de datos comprende desde cruce de información, generar variables o reglas en base a la información operativa o transaccional, así como también predecir escenarios de riesgos de incumplimiento de parte de los contribuyentes."*

4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el numeral 4.4 del Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

(1) **“Los servicios que se requieren contratar son complementarios a la infraestructura preexistente**

Los servicios que se requieren contratar son complementarios a la infraestructura preexistente. 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 la funcionalidad, operatividad y valor económico de estos bienes”.

(2) **“Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles**

El no contar con el Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, podría significar una interrupción de los servicios brindados a través de dicha plataforma por un tiempo indeterminado, impactando de esta manera la calidad y disponibilidad de los servicios brindados por la Institución.

En ese sentido, resulta imprescindible contar con el soporte requerido a fin de poder asegurar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes.”

(3) **“Afectación de la infraestructura preexistente con el uso de otras marcas** Solo los fabricantes y/o distribuidores autorizados de los productos pueden brindar el servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD. De esta forma se podrá garantizar la atención oportuna y eficiente ante la ocurrencia de errores/problemas asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio.”

(4) **“Incidencia Económica de la Contratación**

El Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters podrá asegurar la provisión de este servicio impactando sobre los servicios brindados a los usuarios internos de las diversas áreas de negocio que realizan análisis de datos. La incidencia económica está relacionado a los riesgos de incumplimiento el cual se traduce en una posible evasión.

De acuerdo a lo indicado se desprende que con la finalidad de garantizar que la funcionalidad y operatividad de la plataforma existente no se vean afectados con la contratación de servicios para nuevos productos de software que reemplacen a los listados en los numerales 4.1, lo cual se enmarca dentro de los supuestos de estandarización prevista en la normativa de la contratación pública, se hace necesaria la estandarización del Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters.”



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

5. Vigencia.

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de doce (12) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

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	Bernedo Pastor, Roger Ysias
	REGISTRO SUNAT	AJ31
	CARGO	Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Posadas Vallejos, Carlos Manuel
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Fecha de elaboración del informe:

20 de junio de 2024.

6. Conclusiones

La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters.

En este sentido, se han evaluado los documentos remitidos utilizando el Anexo N° 41 – “Verificación de documentos e información mínima necesaria para viabilizar la gestión de estandarización”, el cual forma parte del presente informe, de acuerdo con lo establecido en el *Lineamiento temporal Gestión de contratación de bienes, servicios y obras en la SUNAT*, versión 2.

El Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, fue elaborado por Bernedo Pastor Roger Ysaías, profesional de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por Posadas



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28

Vallejos Carlos Manuel, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7. **Recomendación**

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N° 000314-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y la revisión administrativa realizada por esta División, así como lo dispuesto en 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 la estandarización del Servicio de soporte para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma RTD conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, por un periodo de doce (12) meses. De variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

José Eduardo Quiñones Falcón
Jefe de la División de Programación y Gestión



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
01/07/2024 15:51:16



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
01/07/2024 14:33:28