



Firmado electrónicamente por:
JOSE EDUARDO QUIÑONES FALCON
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y
GESTIÓN
Fecha y hora: 30/07/2024 15:41

INFORME N.º 000048-2024-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 y mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo incluido el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft.

LUGAR : Lima, 30 de julio de 2024



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
30/07/2024 15:17:23



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
30/07/2024 14:44:51

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 000369-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo incluido el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N° 000369-2024-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° 000369-2024-SUNAT/1U5200:

Sobre el proceso de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo incluido el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft, 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° 000369-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“La SUNAT a través de la Licitación Pública N° 017-2020-SUNAT/8B1200 y la Licitación Pública N° 018-2020-SUNAT/8B1200, cuenta con la siguiente plataforma:

Equipo /Licencias	Cantidad Total	Unidad de medida
Chasis Lenovo Flex	02	Unidad
Lenovo ThinkSystem SN550 Server - Servidores Blade (nodos)	12	Unidad
Software VMware vSphere Enterprise Plus	24	Unidad
Software VMware vRealize Operations Standard	24	Unidad
Software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters	04	Unidad
Software Windows Server Datacenter	08	Unidad

”

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe Técnico N° 000369-2024-SUNAT/1U5200:

“... Servicio soporte y mantenimiento para la plataforma de la marca Lenovo: Lenovo Flex System

Equipo
Chasis Lenovo Flex
Lenovo ThinkSystem SN550 Server - Servidores Blade (nodos)


8B7101
REG. 5249
EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
30/07/2024 15:17:23


8B7101
REG. 8F68
JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
30/07/2024 14:44:51

- Debe brindarse por un periodo de 365 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”.

“... Servicio de soporte y mantenimiento de los softwares de las marcas Red Hat y Microsoft:

Software de la marca Red Hat: Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters.

Software de la marca Microsoft: Windows Server Datacenter

Licenciamiento
Software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters
Software Windows Server Datacenter

- El cual debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas del 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 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 de 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.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
30/07/2024 15:17:23



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
30/07/2024 14:44:51

- 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”.*

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

Según lo indicado en el numeral 4.3 del Informe Técnico N° 000369-2024-SUNAT/1U5200:

“El servicio de soporte y mantenimiento de las plataformas Lenovo Flex System de la marca Lenovo y el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft; requerido por 365 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 Red Hat y Windows Server 2019 Datacenter.*
- *Contar con el soporte necesario al hardware y software en caso de incidentes”.*

4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el numeral 4.4 del Informe Técnico N° 000369-2024-SUNAT/1U5200:

(1) “El servicio de soporte y mantenimiento de las plataformas Lenovo Flex System de la marca Lenovo y el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft son complementarios a los bienes preexistentes asegurando su correcto funcionamiento; estos servicios, solo pueden ser brindados por el propietario o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar el buen funcionamiento de estos bienes”.

(2) “El no contar con el servicio soporte y mantenimiento de las plataformas Lenovo Flex System de la marca Lenovo y el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft, 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”.

(3) “Contar con el propietario o distribuidor autorizado del fabricante para brindar el servicio de soporte y mantenimiento de las plataformas Lenovo Flex System de la marca Lenovo y el soporte y mantenimiento de los softwares Red



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
30/07/2024 15:17:23



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
30/07/2024 14:44:51

Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft, 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”.

4) *“La estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de las plataformas Lenovo Flex System de la marca Lenovo y el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft, 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 Red Hat que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones”.*

5) *“El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes afectaría a las aplicaciones Intranet de SUNAT para brindar servicios a usuarios internos, así como los servicios informáticos que brinda la INSI, entre otros”.*

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 servicio, y del jefe del área usuaria.

5.1.	RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Begazo Sandoval, William Johnny
	REGISTRO SUNAT	2672
	CARGO	Especialista
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la 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 la Infraestructura Tecnológica

Fecha de elaboración del informe:

15 de julio de 2024.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
30/07/2024 15:17:23



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
30/07/2024 14:44:51

6. Conclusiones

La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo incluido el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft.

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° 000369-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo incluido el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft, fue elaborado por William Johnny Begazo Sandoval, especialista de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N° 000369-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de la 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 y mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo incluido el soporte y mantenimiento de los softwares Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters de la marca Red Hat y Windows Server Datacenter de la marca Microsoft, 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)
30/07/2024 15:17:23



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
30/07/2024 14:44:51