Firmado electrónicamente por:
JOSE EDUARDO QUIÑONES FALCON
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN
Fecha y hora: 18/10/2024 11:16

INFORME N.º 000062-2024-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 técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM

LUGAR : Lima, 18 de octubre de 2024

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55

---

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76, resulta necesario recomendar la estandarización para contratar el servicio haciendo referencia a una marca determinada.

3. Base Legal

a. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
b. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
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

Según lo indicado en el numeral 4 del Informe Técnico Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76:

Sobre el proceso de estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM, 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 Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

"Actualmente SUNAT hace uso del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM en la infraestructura tecnológica donde se encuentran desplegados los servicios de Comprobante de Pago Electrónico (CPE) y el uso de Guía de Remisión Electrónico (GRE). El software Datapower Virtual Edition de la marca IBM se encuentra desplegada en los ambientes de producción, desarrollo, calidad y beta, el cual se integra a la arquitectura orientada a servicios de SUNAT, teniendo a los siguientes sistemas informáticos involucrados:

- *Receptor de la Guía de Remisión Electrónico (GRE)*
- *Receptor de Comprobantes de Pago de Entidades Supervisadas (SSPP)*
- *Receptores de Comprobantes de Pago Electrónico PSE/OSE*
- *Servicio Comprobantes de Pago Electrónico a través del Portal SOL (SSEE)*

A continuación, se detalla los ambientes donde se encuentra desplegado el software Datapower Virtual Edition de la marca IBM:

A. Ambiente de desarrollo.

TIPO	MAQUINA	CORES	MEMORIA (GB)	VERSION
Virtual	S00DLXADPW001	2	20	IBM DataPower Gateway XI52.7.5.2.20
Virtual	S00DLXADPW004	2	20	

B. Ambiente de Calidad.

TIPO	MAQUINA	CORES	MEMORIA (GB)	VERSION
Virtual	S01CLXADPW001	2	20	IBM DataPower Gateway XI52.7.5.2.20
Virtual	S01CLXADPW002	2	20	
Virtual	S01CLXADPW003	2	20	

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55

C. Ambiente Beta.

TIPO	MAQUINA	CORES	MEMORIA (GB)	VERSION
Virtual	S00DLXADPW002	2	25	IBM DataPower Gateway XI52.7.5.2.20
Virtual	S00DLXADPW003	2	25	

D. Ambiente Producción.

TIPO	MAQUINA	CORES	MEMORIA (GB)	VERSION
Virtual	S00PLXADPW001	4	25	IBM DataPower Gateway XI52.7.5.2.20
Virtual	S00PLXADPW002	4	25	
Virtual	S00PLXADPW004	4	25	
Virtual	S00PLXADPW005	4	25	
Virtual	S00PLXADPW006	4	25	
Virtual	S00PLXADPW007	4	25	
Virtual	S01PLXADPW001	4	25	
Virtual	S01PLXADPW002	4	25	
Virtual	S01PLXADPW004	4	25	
Virtual	S01PLXADPW005	4	25	
Virtual	S01PLXADPW006	4	25	
Virtual	S01PLXADPW007	4	25	

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55

Cabe indicar que las licencias que soportan al software Datapower Virtual Edition de la marca IBM por cada ambiente son los siguientes:

Software	Ambiente	Licencia	Cantidad
IBM Datapower Virtual Edition	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Beta)	IBM Cloud Pak for Integration Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (VPC)	8
	Producción	IBM Cloud Pak for Integration Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (VPC)	48

”

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe Técnico Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76:

“La SUNAT con la finalidad de garantizar y mantener la operatividad de los sistemas sistema de comprobante de pago electrónico (CPE) y el uso de guía de remisión electrónico (GRE), así como los sistemas a implementar que utilicen el software Datapower Virtual Edition de la marca IBM, requiere la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM:

Servicio de Soporte Técnico:

a) *El contratista debe proporcionar la información para la comunicación del servicio de soporte los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: generación de 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.*
b) *El horario de atención de soporte de reportes de fallas para las licencias productivas será del tipo 7x24x365 y las licencias no productivas 8x5 (horario laboral), donde se contemplará asistencia técnica por vía telefónica, electrónica o modo presencial de ser el caso.*
c) *Incluye el servicio de solución de problemas por personal especializado y calificado por la empresa fabricante de los productos, o en su defecto con su propio personal.*
d) *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.*

Indicador de Atención de Incidentes

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55

- *El contratista tendrá el plazo de cuatro (4) 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 cuatro (4) horas transcurren entre la comunicación al contratista de la existencia del problema 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 treinta (30) días calendario o de acuerdo con la complejidad en acuerdo con la DGIT.*
- *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 treinta (30) días calendario para la implementación de la solución definitiva.*
- *En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de treinta (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 treinta (30) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (6) 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.*
- *La Entidad, a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, notificará al contratista los casos de incidentes o consultas, considerando la siguiente información:*
  - *Fecha y hora del reporte del caso.*
  - *Descripción del incidente / consulta.*
  - *Servicios afectados.*
  - *Nivel de severidad del caso reportado.*
  - *Contacto en la SUNAT.*

Servicio de Mantenimiento:

a) El servicio de mantenimiento incluye la actualización del software provisto y el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).

b) El Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, patches, 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.

c) El Contratista deberá brindar a la SUNAT información actualizada y asesoramiento de los cambios (descripción de las nuevas funcionalidades), impacto de uso de las nuevas versiones del Software vs la versión anterior.

d) 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".

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55

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

Según lo indicado en el numeral 4.3 del Informe Técnico Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76:

"*La contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM será utilizado para lo siguiente:*

(1) Garantizar la operación continua y funcionamiento de las diferentes aplicaciones informáticas que se desarrollen, siendo el caso del sistema de comprobante de pago electrónico y el uso de Guía de Remisión Electrónico (GRE), así como los sistemas a implementar y usen parte de esta arquitectura;

(2) Contar con la asistencia técnica del personal especializado con soporte 24x7, los 365 días del año en el uso de este software en caso de fallas o problemas;

(3) Contar con asesoramiento especializado que permita resolver consultas en el uso o configuración de software".

4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el numeral 4.4 del Informe Técnico Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76:

(1) "Actualmente SUNAT hace uso del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM en la infraestructura preexistente de los servicios de Comprobante de Pago Electrónico (CPE) y de Guía de Remisión Electrónico (GRE), de acuerdo con lo indicado en el literal "Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente" - Punto 4.1".

(2) "El servicio de soporte y mantenimiento, es complementario a los bienes preexistentes considerando que permiten solucionar las situaciones, en caso se presenten fallas o problemas en el funcionamiento del software, impactando en la disponibilidad de los sistemas que dependen de este software perjudicando así a los servicios que se brindan a los contribuyentes, por ende la contratación de estos servicios ayudan a garantizar la funcionalidad y operatividad de la plataforma; por lo que resulta indispensable y accesorio al equipamiento preexistente, a su vez, permitirá disponer de las últimas actualizaciones del software como mantenimiento".

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

(3) "La contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de licencias diferentes al software Datapower Virtual Edition de la marca IBM implicaría tener que modificar los componentes que utilizan los sistemas implementados por la entidad los cuales están diseñados para que puedan integrarse a este software en consecuencia, evitar que alteren su correcto funcionamiento".

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55

4) "El uso de otras marcas de software afectaría a la operatividad de los servicios de Comprobante de Pago Electrónico (CPE) y de Guía de Remisión Electrónico (GRE) debido a que permite el enrutamiento de mensajes, distribución de carga, procesamiento de mensajes y transformación de mensajes, tanto XML como JSON, brindada únicamente por el fabricante, distribuidores o partner autorizados del fabricante del software Datapower Virtual Edition 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) "De no contar con los servicios indicados, 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. Una nueva solución implica la migración de servidores y modificaciones y adecuaciones de los sistemas informáticos que finalmente se reflejarían en impacto negativo en los servicios de la Institución para los contribuyentes. Esto se evita con la suscripción de nuevas licencias, un servicio de mantenimiento adecuado y un soporte técnico oportuno que solo lo puede otorgar el fabricante directo o canal autorizado del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM.

De no contar con el servicio estandarizado implicaría el posible uso de otro software, por consiguiente, se tendría que realizar tareas para adecuación de los servicios críticos como Comprobante de Pago Electrónico (CPE) y de Guía de Remisión Electrónico (GRE), que hacen uso de este software, generando nuevos costos e inversiones en tiempo y horas hombre adicionales, por ejemplo: labores de desarrollo, especificaciones de nuevos estándares, pruebas y puesta en producción".

5. Vigencia.

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de veinticuatro (24) 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	Meza Geri, Roller Elias
	REGISTRO SUNAT	AE76
	CARGO	Especialista en plataforma web
	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

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55

Fecha de elaboración del informe:

16 de setiembre de 2024.

6. Conclusiones

La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM.

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 Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76, referido a la estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM, fue elaborado por Roller Elias Meza Geri, especialista en plataforma web 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 Nº 036-2024-SUNAT/1U5200/AE76 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 técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM, por un periodo de veinticuatro (24) meses. De variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
18/10/2024 11:11:08

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

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
18/10/2024 10:21:55