

## **INFORME N.º 000065-2024-SUNAT/8B7100**

**A** : **ARIAS ESPINAL FANNY LUZ**  
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

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

**ASUNTO** : **ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE MQ DE  
LA MARCA IBM**

**LUGAR** : Lima, 20 de noviembre de 2024



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
20/11/2024 13:16:24



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
19/11/2024 16:29:34

1. **Antecedentes**  
Mediante el Informe N° 000357-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE MQ DE LA MARCA IBM.
2. **Objetivo**  
Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe N° 000357-2024-SUNAT/1U5200, 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 N° 000357-2024-SUNAT/1U5200:

Sobre el proceso de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de licencias del software MQ 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 N° 000357-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“La SUNAT cuenta con un número de licencias equivalentes a 1960 PVU (1 Licencia = 1 Core = 70 PVU) o 8 VPCs del producto IBM Cloud Pak for Integration, del software MQ de la marca IBM. en la plataforma web instalados en servidores Intel el software MQ de la marca IBM permite realizar el intercambio de información con diversas entidades del estado a través de las consultas en tiempo real, el mismo que es mantenido por SUNAT, gestionando los siguientes servicios:

##### **Pago en línea**

- Para el envío y respuesta de requerimientos de consultas y pagos por parte de los bancos.

##### **Pago electrónico**

- Para el envío y respuesta de requerimientos de pagos por parte de los bancos.

##### **Consultas RENIEC**

- Para el envío y respuesta de requerimientos de consultas a RENIEC.

##### **Pago de documentos aduaneros en bancos**

- Pago en ventanilla de agencias bancarias. Cualquier documento aduanero y documento VUCE puede ser pagado en cualquiera de los bancos con los que actualmente SUNAT tiene convenio
- Pago electrónico. Los operadores de comercio pueden realizar el pago de documentos aduaneros y documentos VUCE a través de la página web de pago electrónico. A través de este servicio se envía una transacción de pago a la entidad bancaria en donde el usuario que inicia la sesión tiene cuentas especialmente habilitadas para este fin.

##### **Intercambio de información entre instancias de aduanas**

- Réplica de información. La instancia de base de datos PRAD1 centraliza la información de DUAs y liquidaciones de cobranza que se registran en cada una de las instancias de las Aduanas operativas a nivel nacional. La información es enviada utilizando objetos MQ. Los módulos que utilizan esta funcionalidad son:

- Tele despacho
- Liquidaciones de Cobranza



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
20/11/2024 13:16:24



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
19/11/2024 16:29:34

- *Importación definitiva*
- *Exportación*
- *Admisión Temporal*

## 4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2. del Informe N° 000357-2024-SUNAT/1U5200:

### “4.2.1 Servicio de Soporte:

a. *Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema y/o fallas presentado con el software, que afecte la operatividad del software MQ de la marca IBM o equivalente durante las 24 horas al día, 7 días a la semana durante el periodo que dure el contrato.*

b. *Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante del producto MQ de la marca IBM o equivalente, durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.*

c. *Acceso a la página web del fabricante del software para tener el soporte en línea vía web.*

d. *Acceso a la guía de soporte del fabricante del software donde se especifique la información detallada de todo el soporte ofrecido.*

e. *Para todas las licencias del software MQ el soporte para el buen funcionamiento debe incluir lo siguiente:*

- *El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de programas-producto instalados. Para estos efectos la SUNAT efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico o acceso remoto en modalidad 24x7 a un número proporcionado por el contratista, que será informado antes del inicio del servicio de soporte. El contratista proporcionará las instancias de contacto de manera tal de poder llegar a tener soporte de la casa matriz del software en su Headquarter (Oficinas Principales) o centros de atención.*

- *Las comunicaciones del servicio se sujetarán a lo siguiente:*

- *Podrán efectuarse telefónicamente o por correo electrónico (considerándose estas formas igualmente válidas) a las direcciones y números telefónicos acordadas entre el comprador y el contratista.*

- *El comprador notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:*

- ✓ *Fecha y hora*
- ✓ *Descripción del problema*
- ✓ *Servicios afectados*
- ✓ *Nivel de gravedad de la falla*
- ✓ *Contacto en la SUNAT y dirección*

f. *El contratista coordinará con la SUNAT el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.*

g. *El contratista garantiza desde el inicio del servicio y por el período establecido en la actualización de versiones se somete:*

- *Cada elemento individual o módulo del software será compatible con todo otro elemento o módulo del software y con el procesador y cualquier otro software que opere en éste que vaya a ser empleado conjuntamente con el software y haya sido descrito en la especificación funcional.*

h. *El software cuando sea empleado por la SUNAT conforme a instrucciones escritas del contratista funcionará de conformidad con la especificación*



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
20/11/2024 13:16:24



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
19/11/2024 16:29:34

funcional y la documentación, procesando los volúmenes de datos y brindando los tiempos de respuesta especificados en la documentación.

#### 4.2.1.1 Atención de Incidencias

a. El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte para situaciones críticas, no deberá ser mayor a cuatro (4) horas, computados a partir de la recepción de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o problema o falla reportado. Las cuatro (4) horas transcurren entre la recepción de la comunicación por parte del contratista de la existencia del problema y la solución del problema.

b. 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 recepción de la comunicación por parte del contratista, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla reportada.

c. 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.

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.

e. Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.

f. 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.

g. 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.

h. 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:**

- 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).
- El Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, patches, componentes como mejora al software



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
20/11/2024 13:16:24



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
19/11/2024 16:29:34

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.

- 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.
- 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”.

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

Según lo indicado en el numeral 4.3. del Informe N° 000357-2024-SUNAT/1U5200:

*“El servicio requerido de soporte y mantenimiento de licencias del software MQ de la marca IBM se aplicará para atender algún incidente o falla que se tenga con el software o en caso se requiera actualización de versiones liberadas por el fabricante a fin de garantizar la continuidad y operatividad del servicio”.*

### 4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el numeral 4.4. del Informe N° 000357-2024-SUNAT/1U5200:

(1) *“El soporte y mantenimiento de licencias del software MQ de la marca IBM permite garantizar la continuidad del servicio de interoperabilidad de aplicaciones internas, intercambio de información y transacciones con entidades externas y pago electrónico, deviniendo en un servicio crítico para la operatividad Institucional y es complementario a los bienes preexistentes en este caso son las licencias perpetuas con las que cuenta la SUNAT”.*

(2) *“El servicio informático brindado por la SUNAT para la interoperabilidad de las aplicaciones internas, así como con entidades estatales y la banca, se desarrolló sobre la base del software MQ de la marca IBM, por lo que se debe garantizar la inversión existente, siendo imprescindible para asegurar la continuidad y operatividad de los sistemas informáticos que ofrece la SUNAT a los contribuyentes”.*

(3) *“El servicio de soporte y mantenimiento a las licencias de software MQ de la marca IBM, solo pueden ser brindados por el fabricante, representante o distribuidor o partner autorizado de la marca y son servicios únicos y complementarios, a fin de permitir la atención o el escalamiento de cualquier incidente o mantenimiento, asegurando la continuidad y operatividad del servicio informático”.*

4) *“No contar con el servicio de soporte y mantenimiento solicitado podría afectar los servicios informáticos que presta la Institución impactando*



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
20/11/2024 13:16:24



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
19/11/2024 16:29:34

directamente en la recaudación, servicios tributarios y aduaneros y el logro de los objetivos institucionales de fiscalización tributaria”.

## 5. Vigencia.

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de treinta y seis (36) 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.

<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>		
5.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Vasquez Sandoval, Emerson Jim
	REGISTRO SUNAT	AN92
	CARGO	Analista
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>		
5.2.	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:

11 de noviembre de 2024.

## 6. Conclusiones

La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de licencias del software MQ 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 N° 000357-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de licencias del software MQ de la marca IBM, fue elaborado por Emerson Jim Vasquez Sandoval, analista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
20/11/2024 13:16:24



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
19/11/2024 16:29:34

## 7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe N° 000357-2024-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 y mantenimiento de licencias del software MQ de la marca IBM, por un periodo de treinta y seis (36) 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)  
20/11/2024 13:16:24



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
19/11/2024 16:29:34