

INFORME N.º 000068-2024-SUNAT/8B7100

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

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

ASUNTO : PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO

LUGAR : Lima, 02 de diciembre de 2024



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
02/12/2024 18:02:32



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
02/12/2024 17:24:58

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 000659-2024-SUNAT/1U5200 de fecha 12 de noviembre de 2024, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta técnicamente la estandarización del Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO, para garantizar la continuidad operativa de los servicios informáticos ofrecidos por la SUNAT, por un periodo de doce (12) meses.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N° 000659-2024-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° 000659-2024-SUNAT/1U5200:

Sobre el proceso de estandarización del Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO, 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 literal a) del numeral 4 del Informe Técnico N° 000659-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“La plataforma tecnológica de call center de SUNAT está conformada por el siguiente equipamiento:

La SUNAT posee los siguientes servidores físicos y Router desde el año 2005, los cuales se vienen utilizando para mantener la operatividad de los servicios de la SUNAT, solución que fue adquirida a través de Licitación Pública N° 002-2015- SUNAT/8B1200, que forman parte de la infraestructura tecnológica de la SUNAT.

La misma que viene soportando las aplicaciones call center.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
02/12/2024 18:02:32



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
02/12/2024 17:24:58

TIPO DE EQUIPO	Servicio	Fabricante	Modelo	SITE
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Principal
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	Principal
ROUTER	Gateway voz - integración Telefonía IP	CISCO	CISCO2901/K9	Principal
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	Principal
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	Contingencia
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	Contingencia
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	Contingencia

Tarjetas E1 – Gateway de voz:

Modelo	Fabricante	Serie	SITE	Procesos de selección
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC19335TF6	Principal	LP N° 002-2015- SUNAT/8B1200
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC19335TBX	Principal	LP N° 002-2015- SUNAT/8B1200
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC19335T34	Principal	LP N° 002-2015- SUNAT/8B1200
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC24483A69	Principal	LP N° 010-2020- SUNAT/8B1200
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC19335TH4	Contingencia	LP N° 002-2015- SUNAT/8B1200
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC19335TBC	Contingencia	LP N° 002-2015- SUNAT/8B1200
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC19335T8B	Contingencia	LP N° 002-2015- SUNAT/8B1200
VVIC3-2MFT-T1/E1	CISCO	FOC24483A5K	Contingencia	LP N° 010-2020- SUNAT/8B1200

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el literal b) del numeral 4 del Informe Técnico N° 000659-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“El servicio de soporte técnico de la Plataforma tecnológica Call Center de la SUNAT comprende las siguientes características:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Servicio de soporte técnico de la plataforma tecnológica call center de la Sunat de la marca CISCO	1	Servicio

- *El servicio de soporte técnico comprenderá la atención de averías (incidencias) y la asistencia técnica (requerimientos). Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad de este. Las averías son clasificadas de acuerdo con los siguientes tipos:*

TIPO	AVERÍAS	SERVIDORES Y EQUIPOS
1	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de atención de llamadas de los contribuyentes al Call Center. El agente no puede realizar la atención al contribuyente debido a interrupción o degradación en el servicio de las llamadas. La opción 1 del IVR (consultas automáticas) no brinda respuesta a las consultas del contribuyente.	Servidor CUCM Servidor UCCX Servidor Vocalizer Gateway de voz Switch
	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de la aplicación que utilizan los agentes para la atención de llamadas. Los agentes no pueden acceder a la aplicación cisco finesse o jabber o la aplicación presenta fallas en el funcionamiento que no permite contestar las llamadas.	Servidor CUCM Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor Taggeador Switch
2	Interrupción total o parcial o decremento de calidad en el servicio de reportería en línea.	Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor TaggeadorSwitch
3	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de conexión con los webservices. No aparece la ventana emergente con los datos de RUC o no aparece la página web de registro de RUC.	Servidor Middleware Switch
	Interrupción o degradación en el servicio de grabación de llamadas. Llamadas que no se graban o no se puede acceder a la aplicación del Cisco Media Sense.	Servidor Cisco Mediasense Servidor CUCM Switch

TIPO	AVERÍAS	SERVIDORES Y EQUIPOS
	Interrupción total o parcial en el servicio de reportería histórica.	Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor Taggeador Switch
	Interrupción en la campaña outbound que se ejecuta.	Servidor UCCX Servidor CUCM Gateway de voz Switch

- Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación de la existencia de una avería en el servicio del Call Center por parte de la SUNAT al contratista, y la subsanación de ésta a su satisfacción.

El tiempo de subsanación será de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro. El inicio del tiempo de subsanación se computa desde la comunicación, mediante correo electrónico y/o llamada, desde la existencia de una avería en el servicio del Call Center por parte de la SUNAT

Tipo	Tiempo de subsanación (horas)
1	4
2	6
3	12

- El tiempo de subsanación incluye el tiempo de transporte y todo aquel relacionado con la atención.
- La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio y/o correo electrónico en el siguiente horario:
 - Asistencia técnica (requerimientos) - lunes a viernes (De 8:30 a 18:00 horas) y sábados (De 9:00 a 13:00 horas)
 - Averías (incidentes) 24x7x365

El contratista debe asegurar antes del inicio de operación que todos los componentes del servicio estén activos.

- La SUNAT entregará un listado del personal autorizado para comunicarse con el contratista, dicho reporte podrá ser actualizado en el momento que la SUNAT así lo requiera con un plazo no mayor de 24 horas de producido el cambio.
- Las llamadas o comunicación de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SUNAT y el Contratista.
- La SUNAT notificará los incidentes que se presenten en el servicio incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema.
 - Contacto en la SUNAT.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
02/12/2024 18:02:32



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
02/12/2024 17:24:58

- La Calidad del Servicio, deberá ser mayor o igual a 99.00% por mes. El contratista debe de realizar las siguientes actividades que aseguren la calidad del servicio brindado:

- Monitoreo de la disponibilidad del servicio.
- Registro y seguimiento de averías.
- Niveles de soporte y datos de responsables.
- Elaboración de reportes de servicio mensuales

- Los siguientes casos de averías no estarán sujetas a penalidad:

- Averías causadas por casos fortuitos ajenas al contratista, tales como desastres naturales.
- Averías donde se requiera la participación de un tercero para el soporte especializado.

En cuyo caso el contratista deberá presentar una carta a la SUNAT dentro de los 5 días calendario posterior al evento, dirigido a la DGIT, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y la SUNAT evaluará dicha justificación en un plazo máximo 5 días calendario.

- La plataforma de Call Center tiene dos gateway de voz, cada uno con 4 tarjetas E1. El soporte y garantía será brindado a los 2 gateway y a las 8 tarjetas E1 de acuerdo con el siguiente cuadro:

Modelo	Serie	SITE	FECHA INICIO DE SOPORTE
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC24483A69	Principal	Soporte desde el 07.05.2025.
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC24483A5K	Contingencia	Soporte desde el 07.05.2025.

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

Según lo indicado en el literal c) del numeral 4 del Informe Técnico N° 000659-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“La contratación del servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO asegurará la continuidad a la operación de la Plataforma Call Center de la marca CISCO, que soporta la atención a la atención telefónica a los contribuyentes de la SUNAT que facilitan y fomentan el cumplimiento tributario y aduanero.”



EDGAR JHEFERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
02/12/2024 18:02:32



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
02/12/2024 17:24:58

4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el literal d) del numeral 4 del Informe Técnico N° 000659-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

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

El servicio de soporte técnico de la plataforma es un servicio complementario a la infraestructura pre-existente, en razón que el servicio de la sostenibilidad al uso de la misma y éstos únicamente pueden ser brindados por un canal, partner o el fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del hardware y software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte técnico.”

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

El servicio de soporte técnico de la Plataforma tecnológica Call Center de la SUNAT de la marca CISCO es imprescindible y solo puede ser brindado por el fabricante, partner o canal autorizado por el fabricante y de no contar con el servicio de soporte técnico de la plataforma afectaría la operatividad y continuidad de los servicios que brinda el Call Center de la SUNAT y en el cumplimiento de obligaciones tributarias.”

(3) “Impacto del uso de otras marcas

El contratar el servicio de soporte técnico de la Plataforma tecnológica Call Center de otras marcas, no garantiza el pleno conocimiento de la infraestructura de la SUNAT; por lo cual se pone en riesgo la operación del negocio de administración tributaria y aduanera.

El contar con un servicio autorizado por el fabricante nos asegura un adecuado soporte técnico a través de las empresas que cuentan con personal capacitado específicamente en los equipos de la marca CISCO y brinda un respaldo ante incidentes que requieran ser escalados al fabricante de los equipos.”

(4) “Incidencia Económica de la contratación

El servicio de soporte técnico de la Plataforma es una prestación que se requiere para la infraestructura tecnológica que ayuda garantizar la funcionalidad, operatividad y continuidad de la Plataforma CallCenter .El no contratar el Servicio de soporte técnico de la Plataforma Call Center de la marca CISCO, implicaría una eventual pérdida de comunicación inalámbrica que afectaría al acceso de los funcionarios a los servicios que ofrece la SUNAT para el cumplimiento de sus funciones, lo que se traduciría en pérdidas para el país en la recaudación de tributos y facilitación de las actividades de comercio exterior.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con más de un canal o partner autorizados por el fabricante.”

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.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
02/12/2024 18:02:32



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
02/12/2024 17:24:58

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.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
5.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Tejada Llacsca Jesus Ignacio
	REGISTRO SUNAT	AP31
	CARGO	Analista de Infraestructura Tecnológica - Telecomunicaciones
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
5.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Barbadillo Martinez Juan Jesus
	REGISTRO SUNAT	156B
	CARGO	Supervisor de División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Fecha de elaboración del informe:

12 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 técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO.

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° 000659-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO, fue elaborado por Tejada Llacsca Jesus Ignacio, profesional de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por Barbadillo Martinez Juan Jesus, supervisor de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N° 000659-2024-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 aprobación del proceso de estandarización del Servicio de soporte técnico de



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
02/12/2024 18:02:32



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
02/12/2024 17:24:58

la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO, 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)
02/12/2024 18:02:32



JUDITH VERONICA
REYES AYBAR
02/12/2024 17:24:58