

## INFORME N.º 000031-2024-SUNAT/8B7100

**ASUNTO** : Estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM

**LUGAR** : Lima, 09 de mayo de 2024



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/05/2024 10:17:55



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
08/05/2024 23:54:54

### 1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 000214-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios sustenta la estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM.

### 2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N° 000214-2024-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° 000214-2024-SUNAT/1U5200: sobre el proceso de estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM, sustenta el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

#### 4.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

El Anexo 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define **Estandarización** como el “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° 000214-2024-SUNAT/1U5200 la entidad actualmente con las siguientes licencias perpetuas de replicación de datos:

##### Ambiente de Producción

Descripción Licenciamiento	Cantidad
IBM InfoSphere Data Replication	22920 PVU
IBM InfoSphere Data Replication Non-RDBMS Targets	2 instalaciones
IBM DataStage Enterprise Extension for IBM Cloud Pak for Data	7 VPC
IBM Tivoli System Automation for Multiplatforms	1680 PVU

##### Ambiente No Productivo

Descripción Licenciamiento	Cantidad
IBM InfoSphere Data for Non-Production Environments	1320 PVU
IBM InfoSphere Data Replication Non-RDBMS Targets for Non-Prod Environments	2 instalaciones
IBM DataStage Enterprise Extension for IBM Cloud Pak for Data Non-Production	4 VPC

#### 4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el literal b) del numeral 4 del Informe Técnico N° 000214-2024-SUNAT/1U5200:

Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM	Servicio	1
Horas Especializadas	Hora	360

*“El servicio de soporte técnico y mantenimiento tiene un plazo de ejecución de setecientos treinta (730) días calendario.*



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/05/2024 10:17:55



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
08/05/2024 23:54:54

*El soporte permitirá contar con las actualizaciones y soporte técnico durante el periodo solicitado, de acuerdo con las siguientes características:*

- El plazo de entrega de las actualizaciones liberadas por el fabricante es de 15 días calendario contados a partir del momento en que SUNAT las solicite. La entrega podrá efectuarse mediante link de descarga.*
- El horario de atención de reporte de incidentes y el soporte técnico deberá ser en modalidad 24x7 y será atendido mediante teléfono, correo electrónico, videoconferencia, remoto y/o presencial.*
- El tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido desde que el personal del contratista se contacta con el personal técnico de la SUNAT después de haber registrado el incidente. 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.*
- El tiempo de respuesta de los incidentes es de 1 hora como máximo.*
- Para la atención de una incidencia, en la cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado, el Contratista tendrá un plazo máximo de (04) horas, a fin de solucionar el problema o plantear un workaround (solución alternativa o temporal para corregir un problema cuando el camino tradicional no funciona). Las (04) horas transcurren entre la comunicación al Contratista de la existencia del problema (llamada de servicio) y la solución del problema o la presentación de un workaround.*
- Para incidencias que no detienen la operatividad del servicio y están relacionados a problemas del producto trabajando con la plataforma vigente de SUNAT. El contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de (28) días calendario para subsanar los problemas. Los (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de (28) días calendario, deberá ser sustentada de manera fehaciente con la documentación correspondiente y una carta del fabricante y/o Contratista. En esta documentación se debe indicar el tiempo requerido para subsanar el problema, y de ser necesario un plazo mayor, deberá requerirlo de manera formal, explicando las razones y la gestión realizada. La solicitud de plazo adicional debe ser requerida antes de finalizar los (28) días calendario y en caso de ampliación, antes de que esta finalice. La presentación de solicitudes de plazo adicional presentadas fuera de plazo, estarán sujetas a Otras penalidades (Uptime). El Contratista no podrá exceder del plazo de (06) meses, incluidas todas las ampliaciones solicitadas, para la solución de estos incidentes. El retraso de la atención de este tipo de incidentes estará sujeto a Otras Penalidades (Uptime).*
- El reporte de incidentes se sujetará a lo siguiente:*
  - Fecha y hora.*
  - Descripción del problema.*
  - Nivel de gravedad de la falla.*



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/05/2024 10:17:55



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
08/05/2024 23:54:54

- Contacto de la Entidad y dirección.

- Al cierre de la atención de la incidencia, el contratista y dentro de las 48 horas siguientes, deberá presentar a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en adelante la DGIT mediante correo electrónico (el mismo que será comunicado al inicio de servicio) un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
  - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta:
  - Personal asignado para la resolución del mismo.
  - Recomendaciones.
  - Fecha y hora
  - El informe puede entregarse de manera digital.
- De ser necesario, el Contratista debe realizar la actualización del software de la solución de replicación, considerando el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes). Las actividades serán coordinadas con la DGIT, previo Plan de Trabajo elaborado por el contratista.
- El Contratista deberá realizar un mantenimiento preventivo por año, previa coordinación con la DGIT. Se ejecutará a mediados de cada año y este servicio debe incluir la revisión integral sobre la plataforma de replicación de datos IIDR y sus componentes (Agentes, Consolas de administración, Suscripciones, Instancias, Datastores) verificando que todo funcione óptimamente de acuerdo con las recomendaciones del fabricante. Al culminar esta actividad el Contratista elaborará el informe correspondiente.
- **Horas especializadas**
  - Las horas especializadas consisten en el apoyo al personal técnico de SUNAT para el soporte técnico en el uso del software de replicación de datos propuesto.
  - Las horas especializadas pueden ser utilizadas en modalidad presencial o virtual y se realizarán con personal del contratista, se debe disponer de un mínimo de trescientos sesenta (360) horas por setecientos treinta (730) días calendario.
  - Para estos efectos la Entidad solicitará las horas especializadas mediante correo electrónico al Contratista.
  - Las horas especializadas serán solicitadas a demanda, es decir se atenderá cada vez que la SUNAT lo requiera.
  - Las actividades de las horas especializadas iniciarán como máximo a los siete (7) días calendario computados a partir del día siguiente de solicitado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
  - Las horas especializadas pueden ser utilizadas en las siguientes actividades:
    - Instalaciones nuevas o reinstalaciones.
    - Diseño y planeamiento de la arquitectura.
    - Consultas técnicas complejas.
    - Implementación de planes de recuperación.
    - Implementación de mejoras prácticas.



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/05/2024 10:17:55



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
08/05/2024 23:54:54

- Ajustes, afinamiento y tuning de los componentes.
- Revisión de configuración.
- Revisión de desempeño.
- Implementación de scripts y/o programas para automatización o mejora de procesos.
- Soluciones técnicas de replicación de datos bajo los esquemas:
  - Lectura/escritura el origen y lectura /escritura el destino (replicación bidireccional)
  - Lectura /escritura el origen y lectura el destino (replicación en una sola dirección).

Las coordinaciones en cuanto a fechas, horarios y el control de las horas consumidas serán administradas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT, las cuales servirán para el cálculo del pago del servicio”.

#### 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° 000214-2024-SUNAT/1U5200.

“El servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM; permitirá contar con los servicios del update y upgrade de software, correcciones, parches, soporte ante incidentes y soporte especializado del fabricante. Ello permitirá mantener la continuidad de todos sus componentes (Base de datos, Suscripciones, Instancias, datastores) que facilitará al personal de los negocios aduanero y tributario disponer de la sincronización de información en tiempo real o near real time entre las bases de datos para el cumplimiento de las funciones de su competencia y de los objetivos trazados.

Asimismo, permitirá contar con un soporte 24x7 ante cualquier inconveniente o incidente referido al sistema y sus componentes, garantizando la operatividad continua en su funcionamiento y utilización por parte de las áreas usuarias”.

#### 4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el literal d) del numeral 4 del Informe Técnico N° 000214-2024-SUNAT/1U5200:

**“1. Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento preexistente.**

El servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM es complementario a los softwares indicados preexistentes, en razón que este servicio da sostenibilidad y permite la operatividad del mismo.

**2. Los servicios son imprescindibles para el funcionamiento del equipamiento preexistente**

Los servicios de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM,



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/05/2024 10:17:55



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
08/05/2024 23:54:54

permiten atender cualquier incidente con la herramienta, siendo así la única garantía e imprescindibles para asegurar la continuidad y operatividad de las licencias adquiridas por la entidad.

### 3. **Uso de otras marcas**

Los servicios de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM, pueden ser brindados únicamente por un proveedor autorizado o el propio fabricante de los productos, considerando que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer actualizaciones, así como garantizar el correcto escalamiento de atenciones del servicio de soporte al personal especializado. Implementar una solución diferente a la actual implicaría costos adicionales a la entidad.

Asimismo, permitirá garantizar la inversión realizada en la adquisición del software extendiendo su ciclo de vida.

### 4. **Incidencia económica**

En caso de que no se cuente con los servicios de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM, se afectaría la atención en los servicios de recaudación (Infracciones, MIGE, TaxFree, MIR, Gestión de saldos, entre otros), así como facilitar y mejorar el cumplimiento de los procesos de los negocios aduanero y tributario”.

## 5 **Vigencia**

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de veinticuatro meses (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 bien o servicio, y del jefe del área usuaria.

<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>		
5.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	De La Barra López, Arturo Ángel.
	REGISTRO SUNAT	AJ28
	CARGO	Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>		
5.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Árias Rengifo Ursula Paola
	REGISTRO SUNAT	2577
	CARGO	Jefe de División (e)
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

### **Fecha de Elaboración del Informe**

07 de mayo de 2024



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/05/2024 10:17:55



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
08/05/2024 23:54:54

## 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 de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation 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 N° 000214-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation de la marca IBM, fue elaborado por Arturo Ángel de la Barra López, Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por la señora Úrsula Paola Árias Rengifo, jefe (e) de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

## 7 Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N° 000214-2024-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° 04-2016-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 de replicación de datos: InfoSphere, DataStage y Tivoli System Automation 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.

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



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/05/2024 10:17:55



DAVID ANTONIO  
CHIRINOS FERNANDEZ  
BACA  
08/05/2024 23:54:54