Firmado digitalmente por:
PEREZ SONCCO Justo FAU
20131312955 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20/06/2024 13:34:28-0500

Firmado electrónicamente por:
ROGER YSAIAS BERNEDO PASTOR
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Fecha y hora: 19/06/2024 11:25

INFORME TÉCNICO N.º 000307-2024-SUNAT/1U5200

A : **POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

DE : **BERNEDO PASTOR ROGER YSAIAS**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ASUNTO : Estandarización para el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas.

LUGAR : Lima, 19 de junio de 2024

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B
IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

---

1. MATERIA

Sustentar mediante el presente Informe Técnico la necesidad de estandarización para el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas.

2. BASE LEGAL

- Texto Único Ordenado de la Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Directiva Nº 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT en el año 2019 adquirió diez y nueve (19) servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell (incluido Monitor, Teclado y Mouse) con Licencia de Sistema Operativo Windows Server 2019 Estándar y Software Netbackup Server para las Sedes de Provincia, mediante la Licitación Pública N° 007-2019-SUNAT/8B1200 “Provisión de Servidores para el Ámbito Nacional”, el cual incluía los servicios de soporte y mantenimiento por 3 años hasta el 03 de marzo de 2023.

La SUNAT en el año 2023 adquiere el “Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo de Servidores de la Marca Dell Poweredge T440 Incluido el Software de Respaldo Netbackup Server o Equivalente” mediante la Adjudicación Simplificada Nº 0027-2023-SUNAT/8B7200 - Primera Convocatoria para los diecinueve (19) servidores de las sedes regionales de la entidad a través del Contrato N°145-2023/SUNAT – Prestación de Servicios, por un (01) año, hasta el 14 de junio de 2024.

4. ANÁLISIS

4.1 Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

La SUNAT cuenta con 19 servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell, (incluido Monitor, Teclado y Mouse) con Licencia de Sistema Operativo Windows Server 2019 Estándar y Software Netbackup Server para las Sedes de Provincias, el cual fue adquirido mediante la Licitación Pública N° 007-2019-SUNAT/8B1200 "Provisión de Servidores para el Ámbito Nacional" y se renueva el "Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo de Servidores de la Marca Dell Poweredge T440 Incluido el Software de Respaldo Netbackup Server o Equivalente" mediante la Adjudicación Simplificada Nº 0027-2023-SUNAT/8B7200 - Primera Convocatoria para los diecinueve (19) servidores de las sedes regionales de la entidad a través del Contrato N°145-2023/SUNAT – Prestación de Servicios.

Equipo Distribuidos a nivel nacional (Anexo N° 1)	**Cantidad Total**	**Unidad de medida**
Servidor modelo PowerEdge T440 de la marca Dell (CPU, monitor, teclado y mouse).	19	Unidad
Sistema Operativo para servidor Microsoft Windows Server 2019 STD, lic a nombre de SUNAT	19	Unidad
Software de Respaldo de Información INCL P/N 14410-M3 NETBACKUP server WLS 1 Server Hardware Tier 2 Onpremise Estándar Perpetual Lic Gov.	19	Unidad

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B
IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

4.2 Descripción de los servicios requeridos.

Ítem	**Descripción**	**Cantidad**	**Unidad de Medida**
UNICO	Servicio de soporte técnico de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell.	1	Servicio
	Servicio de mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell.	1	Servicio
	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas.	1	Servicio

4.2.1 Servicio de soporte técnico de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell.

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell	1	Unidad

*Nota: El servicio de soporte técnico deberá realizarse para los 19 servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell (**ver Anexo 1 para mayor detalle)**

- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes (internos y externos) y accesorios (monitor, teclado, mouse, tape u otros) con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante o en su defecto por parte del personal especializado del fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales hasta el buen funcionamiento del servidor.
- La SUNAT podrá solicitar como parte del servicio de Soporte Técnico la reinstalación del sistema base del servidor, el tiempo máximo para la atención será de cuarenta y ocho (48) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Para incidencias o fallas de hardware el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) 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 hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B
IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

4.2.2 Servicio de mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell.

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell	1	Unidad

*Nota: El servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse para los 19 servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell (**ver Anexo 1 para mayor detalle)**

- Un total de dos (2) mantenimientos preventivos a cada uno de los diecinueve (19) Servidores, el cual deberá brindarse de manera anual. Este servicio deberá realizarse en el lugar donde se encuentren instalados los servidores y el primer mantenimiento preventivo se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

- En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado, el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo alguno para la Entidad.
- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los 19 servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.

4.2.3 Servicio de soporte técnico y mantenimiento del Software Netbackup Server de la marca Veritas

Licenciamiento	Cantidad Total	Unidad de medida
Software Netbackup Server de la Marca Veritas.	19	Unidad

***Nota: Ver Anexo N° 1 para mayor detalle**

Debe incluir el registro de soporte y mantenimiento Basico del software Netbackup Server de la marca Veritas por cada uno de los 19 servidores físicos, por un periodo de veinticuatro (24) meses, este periodo debe estar vigente a partir del día siguiente de suscrito Acta de conformidad de recepción de los documentos emitidos por los fabricantes.

a) Soporte técnico

- El servicio de soporte técnico para el software netbackup server deberá realizarse para los 19 (ver Anexo 1 para mayor detalle)
- Reparar y solucionar incidencias de software, con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante o en su defecto por parte del personal especializado del fabricante.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Para incidencias en el software de respaldo, el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) 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 software por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- Para la solución de los incidentes que requieran la investigación y generación de un FIX por parte del fabricante, puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el Contratista tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días calendarios para la implementación de la solución definitiva. No se considerará la solo investigación de la solución del incidente y solución para ampliar los plazos definidos. En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de veintiún (21) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del Fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B
IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

indicar, además, 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 veintiún (21) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) 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 no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

b) Mantenimiento

- Realizar la actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc, cuando la Entidad lo solicite.

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B
IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

4.3 Uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos

El Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, busca:

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad en Provincia

4.4 Justificación de la estandarización

(1) El Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas busca asegurar y mantener el correcto funcionamiento de la operatividad de la solución preexistente para garantizar la continuidad operativa de los servidores de provincia y contar con el soporte especializado necesario para al hardware y software en caso de incidentes. El servicio de soporte y mantenimiento presupone la reducción de costos operativos y maximizando las garantías de la plataforma existente.

(2) Los servicios de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas son complementarios a los bienes preexistentes asegurando su correcto funcionamiento; estos servicios, solo puede ser brindado por el representante acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento preventivo del fabricante, subsidiaria o su representante pues son los únicos que permiten garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de estos bienes.

(3) El no contar con el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, en caso de suceder algún error/problema/fixes no podría garantizar el servicio que brinda la garantía del fabricante y se pueda realizar el escalamiento especializado para la solución.

(4) Solo el representante acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento preventivo del fabricante, subsidiaria o su representante puede brindar el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, garantizando la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio.

(5) Incidencia Económica
El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes afectaría servicios críticos como continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad, así como el servicio de Directorio Activo (autenticación y sincronización con la nube de los usuarios de la SUNAT), SIGA y SCAD.

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 quedara sin efecto.

6 RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

El funcionario mínimo de tercer nivel es quien evalúa y suscribe el Informe de Estandarización.

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B
IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

6.1.	**RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME**	
	APELLIDOS Y NOMBRES	**ROGER YSAIAS BERNEDO PASTOR**
	REGISTRO SUNAT	**AJ31**
	CARGO	**ESPECIALISTA DE LA DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA**
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	**DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA**

6.2.	**RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME**	
	APELLIDOS Y NOMBRES	**CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS**
	REGISTRO SUNAT	**149A**
	CARGO	**JEFE DIVISION**
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	**DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA**

7 CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se demuestra que la SUNAT tiene la necesidad de contar con la estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, el cual será utilizado para garantizar la continuidad operativa del servicio descrito en el análisis del presente informe.

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.

8 RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar las acciones correspondientes para la estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, tomando como base la

directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

9 LUGAR Y FECHA

Lima, 19 de junio de 2024

ELABORADO POR AJ31 – ROGER YSAIAS BERNEDO PASTOR	**EVALUADO POR (firma y sello)** 149A – CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS

SUNAT

Firmado digitalmente por: POSADAS VALLEJOS Carlos Manuel FAU 20131312955 soft
Motivo: VB en el marco de nuestras competencias
Fecha: 20/06/2024 13:00:53-0500

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B

IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

Anexo N° 1

Servidores				
	Sede		**Servidor**	**Dirección**
1	Arequipa	PowerEdget T440	1SL8B03	Calle Jerusalén N° 100 -102 Esq. Con Mercaderes N° 201 – Cercado - Arequipa
2	La Libertad	PowerEdget T440	1SL6B03	Jr. Gamarra 484 (Centro Histórico) - Trujillo
3	Lambayeque	PowerEdget T440	1SL3B03	Av. Leonardo Ortiz 195 – Chiclayo
4	Cajamarca	PowerEdget T440	1SL7B03	Av. Vía de Evitamiento Norte N° 978-996 (Esq. con Jirón Sta. Teresa de Journet) Urb. La Alameda
5	Piura	PowerEdget T440	1SL5B03	Av. Loreto 600 - Piura
6	Cusco	PowerEdget T440	1SL4B03	Calle Santa Teresa 370 - Cusco
7	Tacna	PowerEdget T440	1SLBB03	Parque Industrial Mz A, Lt 5 y 6 Distrito de Pocollay – Tacna
8	Loreto	PowerEdget T440	1SL9B03	Av. 28 de Julio # 810 (Punchana - Maynas – Loreto), ciudad de Iquitos.
9	Huacho	PowerEdget T440	1SL2B03	Av. 28 de Julio # 286 – Huacho
10	Chimbote	PowerEdget T440	JGV5H03	Av. Francisco Bolognesi N° 507 – Chimbote
11	Ucayali	PowerEdget T440	JGV4B03	Jr. Salvador Allende N° 130 – Coronel Portillo – Calleria - Ucayali
12	Juliaca	PowerEdget T440	JGV5B03	Jr. 7 de Junio N° 575 - Juliaca
13	Huánuco	PowerEdget T440	JGV7B03	Jr. Dámaso Beraún N°814 - Huánuco
14	Junín	PowerEdget T440	JGV3H03	Jr. Loreto N° 300 – Huancayo
15	San Martín	PowerEdget T440	JGV6B03	Jr. Ramirez Hurtado N° 301 - Tarapoto
16	Tumbes	PowerEdget T440	JGV3B03	Jr. Bolívar Nº 226 Tumbes – Tumbes
17	Madre de Dios	PowerEdget T440	JGV8B03	Av. 26 de Diciembre 157 – Tambopata – Madre de Dios
18	Ica	PowerEdget T440	JGV4H03	Av. Ayabaca S/N Sub Lote 2-A-1 - Ica
19	Ayacucho	PowerEdget T440	JGV6H03	Av. Mariscal Cáceres Nro. 387 Ayacucho

SUNAT
Vº Bº
1U5207
REG. 158B
IVAN CORZANO CORREA
SUPERVISOR (E)
19/06/2024 13:27:30

- Incluye todos los componentes internos del servidor (como coolers, módulo de gestión, fuentes de poder, tape backup y otros que formen parte del servidor), así como el monitor, teclado, mouse, tape u otros.