



INFORME N.º 000005-2025-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 suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited

LUGAR : Lima, 15 de enero de 2025



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 000793-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la estandarización del Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N° 000793-2024-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 par a la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. Análisis

De acuerdo con el Informe Técnico N° 000793-2024-SUNAT/1U5200, el proceso de estandarización del Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, se sustenta en 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 se indica en el sub numeral 4.1 del numeral 4 del Informe Técnico N° 000793-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“De la infraestructura informática preexistente de la solución de monitoreo SITE 24x7 que se encuentra instalada actualmente se tiene un total de 483 monitores configurados, que se dividen en monitores avanzados (15) y monitores básicos (468). También se cuenta con las vistas de páginas RUM y los registros de aplicación, siendo el detalle lo que se muestra en la siguiente tabla:

Ítem	Descripción	Total
1	Monitores avanzados	15
2	Monitores básicos	468
3	Vistas de páginas de RUM	60M
4	Registros de aplicación	1GB

Dicha solución de monitoreo SITE 24x7 es usada actualmente para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional, una solución que ofrece una visión completa del rendimiento y la disponibilidad de nuestra infraestructura de TI actual. Entre los principales servicios críticos de nuestra infraestructura que son monitoreados a la fecha tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal
- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL
- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32

- *Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables*
- *Teledespacho WEB*
- *Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado*
- *Pago electrónico Aduanero*
- *Consulta de Levante*
- *SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo*
- *SEIDA: Nota de Tarja*
- *SEIDA: ICA*
- *Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo*
- *Consulta RUC*
- *Buzón electrónico*
- *Consulta de una DAM*
- *Consulta de manifiesto*
- *Declaración Simplificada EER¹*

4.2 Descripción del servicio requerido

Según lo indicado en el sub numeral 4.2 del numeral 4 del Informe Técnico N° 000793-2024-SUNAT/1U5200:

4.2.1. Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited

El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited debe contar con las siguientes características:

- Suscripción al servicio de monitoreo de la solución plan empresarial y componentes adicionales requeridos.*
- Monitoreo de la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7.*
- Monitoreo del rendimiento de las aplicaciones web del portal de la SUNAT. Entendiéndose por rendimiento de aplicación web al tiempo de respuesta y la cantidad de transacciones que soporta.*
- El servicio debe permitir evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web.*
- El servicio debe simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas.*
- Se deben generar alertas mediante SMS o correo electrónico cuando se degraden los tiempos de respuesta o cuando la disponibilidad de los sitios web se vean afectados.*
- El servicio debe contar como mínimo con el siguiente paquete de monitores y componentes adicionales requeridos:*
 - *Total de monitores¹: 525*
Hasta 500 sitios monitores básicos.
Hasta 25 monitores avanzados.
 - *100 interfaces de red*
 - *90M vistas de páginas RUM*
 - *500 créditos SMS/Voz por mes*

¹ Monitores: En este contexto se refiere a un sitio web, aplicación web, servidor o servicio FTP ejecutándose en un host/puerto específico.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32

- *Multiusuario*
- *Integración de terceros*
- *APM*

h) Soporte Premium del fabricante, el cual debe contar con las siguientes características:

- *Brindar soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con la solución que afecte la operatividad del servicio de monitoreo durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.*
- *Escalamiento de incidentes, problemas y consultas técnicas sobre la solución de monitoreo con el fabricante.*
- *Soporte especializado para cambios y configuraciones del servicio a requerimiento de la SUNAT.*
- *El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionado a través de una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes.*

4.2.2 Plazos para la atención de incidentes.

- *Para la atención de incidentes por fallas en el servicio de monitoreo en situaciones críticas y/o nivel de severidad 1, el plazo es de seis (06) horas, en esquema de 24x5, computado a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Se entiende por situaciones críticas a la suspensión total del servicio de monitoreo, es decir la solución no permite monitorear ninguna aplicación y/o servicio publicado en el portal institucional de la Entidad. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.*
- *Para el restablecimiento del servicio de monitoreo en situaciones descritas como no críticas y/o nivel de severidad 2 y/o nivel de severidad 3, el plazo es de hasta siete (07) días hábiles, computados a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.*
- *Tiempo de solución definitiva: Es el plazo para lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario según la complejidad y de acuerdo con la opinión de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.*

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

Según lo indicado en el sub numeral 4.3 del numeral 4 del Informe Técnico N° 000793-2024-SUNAT/1U5200:



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32

“El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited permitirá monitorear las aplicaciones y servicios que se publican a través del portal web institucional, validaciones como la verificación de la disponibilidad del servicio de una determinada aplicación crítica, tiempo de respuesta, periodo de inactividad, rendimiento, entre otras características; con lo cual permite la rápida atención de incidentes ante la caída de alguna aplicación o servicio, asegurando la continuidad del monitoreo para las aplicaciones y/o servicios críticos de nuestra infraestructura de TI que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional”.

4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el sub numeral 4.4 del numeral 4 del Informe Técnico N° 000793-2024-SUNAT/1U5200, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

4.4.1. “Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente:

El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited es un servicio complementario a nuestra infraestructura de TI porque permite el seguimiento y control del uso de la plataforma preexistente, garantizando la continuidad operativa del monitoreo y control de los problemas e incidencias que pudieran presentarse en la infraestructura de TI. Actualmente en su versión empresarial con sus funcionalidades adicionales, es la única herramienta que nos permite que los agentes instalados en los principales servidores web monitoreen los indicadores de disponibilidad del servicio lo cual permite solucionar en el momento oportuno los problemas e incidencias en la plataforma TI de SUNAT. Cabe indicar que este servicio solo puede ser brindado por el fabricante, partner o canal autorizado por el fabricante”.

4.4.2 “Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles:

Este servicio es imprescindible para garantizar el seguimiento y el control de los problemas e incidencias de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional, el cual nos permite continuar con la implementación de medidas orientadas a la mejora del cumplimiento tributario y aduanero. En este contexto la SUNAT tiene que garantizar su operatividad para el logro de sus objetivos institucionales; es por eso la necesidad de contar con soluciones o herramientas que ayuden a garantizar y monitorear los diferentes servicios que ofrece y que tienen que estar disponibles para que la ciudadanía pueda cumplir con sus obligaciones tributarias.

En el caso de no contar con el servicio de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, ante algún error en los servicios que brinda SUNAT mediante el portal web institucional no se podría solucionar en el momento oportuno; la interrupción del servicio de monitoreo causaría que no se pueda cumplir con el correcto



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32

seguimiento del rendimiento de los sitios web y los servicios críticos publicados en la página web institucional, lo que implicaría un impacto en los tiempos de atención y disponibilidad de dichos servicios, entre los cuales tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal
- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL
- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles
- Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables
- Teledespacho WEB
- Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado
- Pago electrónico Aduanero
- Consulta de Levante
- SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo
- SEIDA: Nota de Tarja
- SEIDA: ICA
- Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo
- Consulta RUC
- Buzón electrónico
- Consulta de una DAM
- Consulta de manifiesto
- Declaración Simplificada EER”

4.4.3 “Uso de Servicios de otras marcas

La suscripción de otras marcas de solución de monitoreo afectaría a toda INSI ya que actualmente se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa de las aplicaciones y servicios críticos que brinda la SUNAT lo cual cumple con el requerimiento mínimo que la SUNAT necesita.

Así mismo el personal de monitoreo se encuentra capacitado y entrenado con la solución a través de los dashboard (tableros) de los diferentes monitores que se han configurado hasta la fecha. Por lo que un cambio de marca como solución de monitoreo afectaría al desarrollo normal y continuo del personal de monitoreo,



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32

debiéndose previamente brindar el entrenamiento en la nueva herramienta, así como tener que pasar por un periodo de adaptación en el uso de una nueva herramienta de monitoreo”.

4.4.4 “Incidencia económica

Para poder garantizar la continuidad de los servicios informáticos institucionales, el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited nos permite monitorear de forma permanente las aplicaciones y servicios críticos brindados por la SUNAT como: consulta de una DAM, consulta de levante, pago electrónico tributario y aduanero, presentación de PDT, facturas y boletas electrónicas, entre otros, que se publican en el portal institucional; lo cual permite minimizar el riesgo de cualquier incidencia en el proceso de recaudación aduanera y tributaria.

De no contar con el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, no se podría realizar el monitoreo de forma proactiva que permita evidenciar la disponibilidad, el tiempo de actividad y el rendimiento de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT, y en caso de algún eventual problema en los servicios web, los contribuyentes no podrían acceder y usar a las aplicaciones y servicios críticos y en consecuencia se ocasionaría la caída del servicio, generando malestar en los contribuyentes y la afectación directa en la recaudación aduanera y tributaria de la SUNAT”.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32

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 bien o servicio, y del jefe del área usuaria.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
6.1	Apellidos y Nombres	Guzmán Chacón, Delvis Pool
	Registro SUNAT	QG89
	Cargo	Profesional de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	Unidad Organizacional	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.2	Apellidos y Nombres	Posadas Vallejos, Carlos Manuel
	Registro SUNAT	149A
	Cargo	Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	Unidad Organizacional	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

Fecha de elaboración del informe:

26 de diciembre de 2024.

6. Conclusiones

La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

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° 000793-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, fue elaborado por Delvis Pool Guzmán Chacón, profesional de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N° 000793-2024-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 suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, por un periodo de veinticuatro (24) meses, computados a partir del día siguiente de publicada la resolución que aprueba el proceso de estandarización. Esta vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la aprobación del proceso de estandarización.

Es todo cuanto tengo que informar.

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



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
15/01/2025 13:53:53



WILLIAM ALONSO
ABANTO MANTILLA
15/01/2025 10:56:32