

INFORME N.º 000020-2025-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 técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM

LUGAR : Lima, 03 de marzo de 2025



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200 de fecha 31 de enero de 2025, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), sustentó técnicamente la estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM, que 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, por un periodo de doce (12) meses.

Mediante el Informe Técnico N.º 738-2024-SUNAT/1U5200 de fecha 11 de diciembre de 2024, la DGIT remitió el Informe Técnico Previo de Evaluación de Software para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM, a fin de asegurar el mejoramiento de los servicios prestados mediante la réplica de data en los motores de base de datos, asegurando la disponibilidad de los recursos tecnológicos bajo los estándares de seguridad, confiabilidad, escalabilidad y disponibilidad.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N.º 076-2025-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.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N.º 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
- c. Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. **Análisis**

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”.

Sobre el proceso de estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM, sustenta los siguientes presupuestos:

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

Según lo indicado en el numeral 4.1 del Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“La SUNAT cuenta 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

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

”



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“

Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos	Servicio	1
Horas especializadas	Hora	90

El servicio de soporte técnico y mantenimiento tiene un plazo de ejecución de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

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 quince (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 una (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 cuatro (4) 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 cuatro (4) 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 veintiocho (28) días calendario para subsanar los problemas. Los veintiocho (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de veintiocho (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 veintiocho (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 seis*



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49

(6) 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
- Contacto de la Entidad y dirección

• Al cierre de la atención de la incidencia, el contratista y dentro de las cuarenta y ocho (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 en el primer semestre de iniciado el servicio, previa coordinación con la DGIT. 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 noventa (90) horas por trescientos sesenta y cinco (365) 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 (E)
03/03/2025 15:50:49

- 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:
 - o Lectura/escritura el origen y lectura /escritura el destino (replicación bidireccional)
 - o 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 numeral 4.3 del Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“El servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos 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

4.4.1 El servicio requerido es complementario al equipamiento o infraestructura preexistente.

Según lo indicado en el numeral 4.4.1 del Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

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



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49

4.4.2 El servicio requerido es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente.

Según lo indicado en el numeral 4.4.2 del Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“Los servicios de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos de la marca IBM, 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 SUNAT”.

4.4.3 Como afectaría a la infraestructura preexistente el uso de otras marcas.

Según lo indicado en el numeral 4.4.3 del Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“Los servicios de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos de la marca IBM, pueden ser brindados únicamente por el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar los productos y servicios de Licencias de Replicación de Datos en el Perú, 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 SUNAT.

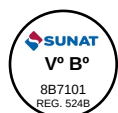
Asimismo, permitirá garantizar la inversión realizada en la adquisición del software extendiendo su ciclo de vida”.

4.4.4 Incidencia económica

Según lo indicado en el numeral 4.4.4 del Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT

“En caso de que no se cuente con los servicios de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos 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”.

La DGIT, cumple con el sustento de realizar la estandarización de acuerdo con lo señalado en el Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200; en el cual se verifica el cumplimiento de los presupuestos para la procedencia de la estandarización.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49

4.5 Del sustento de los presupuestos por parte del área usuaria

- 4.5.1 El numeral 7.2 de la sección VI de la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”, aprobada mediante Resolución N.º 011-2016-OSCE/PRE, señala que:

“Los presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización, son los siguientes:

- a. La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos o vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.*
- b. Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura”.*

- 4.5.2 La DGIT, al elaborar el Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200 en el numeral 4.1, ha sustentado que la SUNAT posee licencias perpetuas de replicación de datos de la marca IBM, como equipamiento preexistente.

En este sentido, el área usuaria ha sustentado el presupuesto del literal a) del numeral 7.2 de la citada Directiva.

- 4.5.3 La DGIT, al elaborar el Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que el Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM permite contar con los servicios del update y upgrade de software, correcciones, parches, soporte ante incidentes y soporte especializado del fabricante; además de mantener la continuidad de todos sus componentes (Base de datos, Suscripciones, Instancias, datastores), lo 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.

En este sentido, el área usuaria ha sustentado el presupuesto del literal b) del numeral 7.2 de la citada Directiva.

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.

Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del servicio, y del jefe del área usuaria.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49

5.1.	RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	De La Barra Lopéz, Arturo Angel
	REGISTRO SUNAT	AJ28
	CARGO	Especialista
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	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:

31 de enero de 2024.

6. Conclusiones

6.1. La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM, presentada por el área usuaria.

6.2. De acuerdo con lo expuesto en el Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, se verifica que la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica ha sustentado los presupuestos mencionados en los literales a) y b) del numeral 7.2 de la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", aprobada mediante Resolución N.º 011-2016-OSCE/PRE.

6.3. Asimismo, se han evaluado los documentos remitidos utilizando el Anexo N.º 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.

6.4. El Informe Técnico N.º 076-2025-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM, fue elaborado por Arturo Angel De La Barra Lopéz, especialista de la DGIT y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la DGIT.

6.5. Finalmente, se precisa que no es competencia de esta División emitir opinión sobre los aspectos técnicos analizados por el área usuaria.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N.º 076-2024-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.º 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 técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM, por un periodo de doce (12) 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.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
03/03/2025 15:50:49