

INFORME N.º 000023-2025-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 y mantenimiento del software Arctera InfoScale

LUGAR : Lima, 10 de marzo de 2025



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
10/03/2025 17:24:52

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N.º 166-2025-SUNAT/1U5200 de fecha 05 de marzo de 2025, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) sustenta técnicamente la estandarización del Servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, por un periodo de seis (06) meses.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N.º 166-2025-SUNAT/1U5200, resulta necesario recomendar la estandarización para contratar el servicio haciendo referencia a una marca o procedencia 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 y mantenimiento del software Arctera InfoScale, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta los siguientes presupuestos:

4.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

Según lo indicado en el literal a) del numeral 4 del Informe Técnico N.º 166-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“El software Veritas InfoScale (actualmente denominada Arctera InfoScale) es una plataforma de archivos compartidos (clúster NFS), la cual es utilizada por la Entidad desde el año 2021 para mejorar la disponibilidad de los sistemas de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos. Las sesenta y cuatro (64) licencias del software Veritas InfoScale se encuentra instalado en los siguientes servidores que conforman el cluster:

➤ Ambiente de producción

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Cantidad	4
Site	San Isidro
Host físico	Intel(R) Xeon(R) Gold 6240M CPU @ 2.60GHz
vCPU	8 vCPU
Memoria RAM	16 GB
Disco Duro - Capacidad	128MB 128MB 128MB 1024GB 1024GB 3TB 2TB 6TB
Sistema Operativo	RedHat 8.2
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 174,74 y 64

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Cantidad	4
Site	Surco
Host físico	Intel(R) Xeon(R) Gold 6240M CPU @ 2.60GHz
vCPU	8 vCPU
Memoria RAM	16 GB
Disco Duro - Capacidad	128MB 128MB 128MB 1024GB 1024GB 3TB 2TB 6TB
Sistema Operativo	RedHat 8.2
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 174,74 y 64

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Cantidad	1
Site	Surco
Host físico	Intel(R) Xeon(R) Gold 6240M CPU @ 2.60GHz
vCPU	8 vCPU
Memoria RAM	16 GB
Disco Duro - Capacidad	100GB
Sistema Operativo	RedHat 8.2
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 174,84



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
10/03/2025 17:24:52

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Cantidad	1
Site	Surco
Host físico	Intel(R) Xeon(R) Gold 6240M CPU @ 2.60GHz
vCPU	2 vCPU
Memoria RAM	4 GB
Disco Duro - Capacidad	20GB
Sistema Operativo	RedHat 8.2
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 74,84

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Cantidad	1
Site	San Isidro
Host físico	Intel(R) Xeon(R) Gold 6240M CPU @ 2.60GHz
vCPU	2 vCPU
Memoria RAM	4 GB
Disco Duro - Capacidad	20GB
Sistema Operativo	RedHat 8.2
Interconexión	Distributed Switch – VLAN 74,64

Característica	Detalle
Descripción	Servidor Virtual
Cantidad	1
Site	DCLIM21
Host físico	Intel(R) Xeon(R) Silver 4114 CPU @ 2.20GHz
vCPU	2 vCPU
Memoria RAM	4 GB
Disco Duro - Capacidad	20GB
Sistema Operativo	CentOS 8.2
Interconexión	VLAN 20

”

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el literal b) del numeral 4 del Informe Técnico N.º 166-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“

Ítem	Descripción
Único	Servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale.

b.1 Servicio de soporte y mantenimiento:

- El contratista debe brindar el servicio de Servicio de Soporte y mantenimiento para las sesenta y cuatro (64) licencias Veritas InfoScale (actualmente denominado Arctera InfoScale) Enterprise LNX 1 Core OnPremise Standard Perpetua.
- El servicio incluye el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes) del software Arctera InfoScale, lo cual es efectuado por el contratista, cuando se encuentre vigente las nuevas versiones del software, o de los archivos de reparación correspondientes.
- El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica coordinarán la suscripción del “Acta de Inicio de



Servicio”, la cual se suscribirá previa conformidad del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento. En el Acta de Inicio de Servicio, se señalará la fecha de inicio de servicio.

- *En caso se presenten incidentes en la plataforma, la Entidad comunicará al contratista mediante correo electrónico y/o llamadas telefónicas solicitando la atención del incidente, dicha atención se brindará en la modalidad de 24 x 7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.*
- *El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (01) hora desde la comunicación de la Entidad.*
- *La solución de los incidentes reportados en la plataforma debe ser ejecutado a satisfacción de la Entidad y tomando en cuenta que el Tiempo Máximo de Reparación será de cuatro (04) horas.*
- *Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como Tiempo Máximo de Reparación al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del incidente por parte de La Entidad (llamada telefónica de servicio y/o correo electrónico) y la solución y puesta en funcionamiento de la plataforma a satisfacción de la Entidad.*
- *El Contratista brindará el servicio de soporte con personal especializado del fabricante de la plataforma, o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente autorizado por el fabricante.*
- *A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de soporte, la Entidad a través de la DGIT, revisará la información brindada por el Contratista y emitirá el informe de periodicidad trimestral donde se señale el control de llamada por incidentes, cuantificando las horas de exceso en la atención.*
- *El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica instalado, durante todo el periodo del servicio de soporte, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.”*

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.º 166-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“El servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, busca:

- *Asegurar y mantener la continuidad de la plataforma, para garantizar la operatividad del software Arctera InfoScale, el cual sostiene el sistema de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos.”*

4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el literal d) del numeral 4 del Informe Técnico N.º 166-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

- (1) *“El servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, es complementario a la infraestructura existente en la Entidad, permitiendo que se pueda operar de manera adecuada, garantizando la operatividad y*



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
10/03/2025 17:24:52

el nivel de disponibilidad del servicio que brinda la Entidad. Por esta razón la Entidad ha decidido mantener el uso de estos servicios soportados bajo dicha plataforma.”

- (2) *“La estandarización del servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, resulta imprescindible para garantizar la operatividad de la plataforma de archivos compartidos de la marca Arctera InfoScale, que son brindados a los servicios críticos de la Entidad.”*
- (3) *“De no contar con el servicio requerido, la plataforma estaría en riesgo de ocasionar incidentes de carácter crítico sobre el software Arctera InfoScale y otros servicios, afectando a los servicios críticos. Asimismo, este servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale solo puede ser brindado por el propietario o canal o partner o distribuidor autorizado del fabricante, a fin de permitir la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio, el cual permita las actualizaciones del producto, autorizaciones, escalamiento de incidentes y demás servicios que permitan garantizar la funcionalidad operativa asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.”*
- (4) *“Incidencia Económica
El no mantener operativo el software Arctera InfoScale, afectaría a la plataforma Arctera InfoScale el cual sostiene el sistema de archivos compartidos de los sistemas de archivos distribuidos, que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos, impactando directamente en la desactualización y mal uso del sistema de la plataforma y por ende paralizando lo servicios críticos de la Entidad, como son CPE Onpremise, declaraciones y pagos, recibos por honorarios, libros electrónicos, entre otros.”*

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 166-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que la SUNAT posee actualmente sesenta y cuatro (64) licencias del software Veritas InfoScale (actualmente denominada Arctera InfoScale), la cual es una plataforma de archivos compartidos



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
10/03/2025 17:24:52

(clúster NFS), y es utilizada por la Entidad desde el año 2021 para mejorar la disponibilidad de los sistemas de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos, instalada en los servidores de la SUNAT que conforman el clúster.

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 166-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que el Servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, es complementario a la infraestructura existente, garantizando la operatividad y el nivel de disponibilidad del servicio que brinda la Entidad.

Asimismo, el servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, resulta imprescindible para garantizar la operatividad de la plataforma de archivos compartidos, que son brindados a los servicios críticos de la Entidad.

Igualmente, menciona que, si no se contara con el servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, la plataforma estaría en riesgo de ocasionar incidentes de carácter crítico sobre el software Arctera InfoScale y otros servicios. Además, este servicio solo puede ser brindado por el propietario o canal o partner o distribuidor autorizado del fabricante, a fin de permitir la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.

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 seis (06) 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	
Apellidos y Nombres	MENDOZA CRUZ, MANUEL FERNANDO
Registro SUNAT	AH64
Cargo	ESPECIALISTA DE LA DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Unidad Organizacional	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
Apellidos y Nombres	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
Registro SUNAT	149A
Cargo	JEFE DIVISION
Unidad Organizacional	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



Fecha de elaboración del informe:

05 de marzo de 2025.

6. Conclusiones

- 6.1 La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del Servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, presentada por el área usuaria.
- 6.2 De acuerdo con lo expuesto en el Informe Técnico N.º 166-2025-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 166-2025-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del Servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, fue elaborado por Manuel Fernando Mendoza Cruz, Especialista de la División de Infraestructura Tecnológica y evaluado por 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.

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N.º 166-2025-SUNAT/1U5200 de la DGIT 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 y mantenimiento del software Arctera InfoScale, por un periodo de seis (06) 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

