

## **INFORME N.º 000024-2025-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 para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText

**LUGAR** : Lima, 12 de marzo de 2025



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

### **1. Antecedentes**

Mediante el Informe Técnico N.º 160-2025-SUNAT/1U5200 de fecha 04 de marzo de 2025, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), sustenta técnicamente la estandarización del Servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText, que permitirá mantener el funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución, asegurando la sostenibilidad y continuidad de los servicios y de esta manera minimizar el riesgo de la operación y garantizar la funcionalidad operativa, por un periodo de treinta y seis (36) meses.

Mediante el Informe Técnico N.º 033-2025-SUNAT/1U5200 de fecha 14 de enero de 2025, la DGIT remite el Informe Técnico Previo de Evaluación de Software para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText, a fin de mantener la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas, para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta.

### **2. Objetivo**

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N.º 160-2025-SUNAT/1U5200, resulta necesario recomendar la estandarización del 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 para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText, 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 160-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

*“La SUNAT actualmente cuenta con la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas que cuenta la SUNAT la cual se encuentra desplegada utilizando el software OpenText Exstream de la marca OpenText en la infraestructura tecnológica. El software OpenText Exstream de la marca OpenText se encuentra desplegada en los ambientes de producción, desarrollo, calidad y preproducción, el cual se integra a la arquitectura orientada a servicios de SUNAT, teniendo a los siguientes sistemas informáticos involucrados:*

- *Sistema Coactivo Tributario*
- *Sistema Coactivo Aduanero*
- *Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados (IQBF)*
- *Sistema Administrativo*
- *Sistema Integral de Notificaciones Electrónicas (SINE)*
- *Servicios Contact Center*
- *Sistema Integral de Recaudación de la Administración. Tributaria (RSIRAT)*
- *Sistema de Expedientes Virtuales*
- *SIRH: Gestion del Legajo del trabajador*
- *Echasqui: Sistema de gestión documental*

*A continuación, se detalla los ambientes donde se encuentra desplegado el software OpenText Exstream:*

#### **A. Ambiente desarrollo**

*A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de desarrollo:*



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

Software	Aplicación	Cantidad	Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009
	HP Design Manager	12	9.0.111

### B. Ambiente Calidad

A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de Calidad:

Software	Aplicación	Cantidad	Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

### C. Ambiente Pre-Producción

A continuación, se detalla las aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de pre-Producción:

Software	Aplicación	Cantidad	Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

### D. Ambiente Producción

Aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream del ambiente de producción - site activo:

Software	Aplicación	Cantidad	Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

Aplicaciones que conforman el software OpenText Exstream de producción - site pasivo:

Software	Aplicación	Cantidad	Versión
Servidor Generador CCM OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	HP Exstream Engine	01	9.0.111
	HP Exstream Delivery Manager		2.3.4
	EWS		2.0.0.009

• Cabe indicar que las licencias que soportan al software OpenText Exstream por cada ambiente son los siguientes:

Software	Ambiente	Licencia	Cantidad
OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Pre-Producción)	Linux Server ID for Non productive Physical Server Include 8 VM (1 VM Dev, 1 VM PreProd, 1VM Test and 5 VMs for non productive env)	1
	Producción Site Activo	Linux Server ID for Production Physical Server Include 8 VM for production env.	1
	Producción Site Pasivo	Linux Server ID for Hot Back Up Physical Server Include 8 VM for High availability	1
	No Productivo (Desarrollo)	12 CJ180AAE HP Designer SW Wkstn E-LTU	12

”

## 4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe Técnico N.º 160-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

“Se pretende estandarizar el Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento al software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas por un periodo de 1095 días calendario (36 meses).

### Servicio de soporte técnico software base:

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software, que afecte la operatividad del sistema de Gestión de Notificaciones Electrónicas durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar un soporte en todas sus capas de servicio proporcionado por el personal técnico del contratista, además del beneficio de la suscripción proporcionada directamente por el fabricante del software, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- El Contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación tickets de atención, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de Mesa de Ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

### Servicio de mantenimiento del software:

- Cuando la SUNAT lo solicite el Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Cuando la SUNAT lo solicite el Contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

*cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto”.*

### **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 160-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

*“El servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText, servirán para mantener el funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución, asegurando la sostenibilidad y continuidad de los servicios y de esta manera se minimiza el riesgo de la operación y permite garantizar la funcionalidad operativa asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.*

*El software OpenText Exstream de la marca OpenText es utilizado por el sistema de Gestión de Notificaciones Electrónicas a primer nivel para la extracción de datos, el diseño de documentos, la generación masiva y bajo demanda de los documentos, el almacenamiento, recuperación y la distribución de los documentos”.*

### **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 160-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

- i. “El servicio de soporte y mantenimiento de la suite de software OpenText Exstream de la marca OpenText es un servicio complementario a la infraestructura preexistente, en razón que el servicio le da sostenibilidad técnica a la operatividad de la solución tecnológica de gestión de las notificaciones electrónicas de la SUNAT, permitiendo el buen funcionamiento del software Opentext Exstream y por lo tanto de las aplicaciones e información sostenida en ellas, hacia los usuarios finales. Este servicio solo puede ser brindados por el fabricante, distribuidores o partner autorizados del fabricante de los productos en razón que, como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte y mantenimiento.*
- ii. Actualmente la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas utiliza el software OpenText Exstream de la marca OpenText para diseñar y generar el contenido de las notificaciones electrónicas y almacenarlas en el gestor de contenidos, con la característica principal que ofrece el software para el diseño y generación de documentos y comunicaciones, en ese sentido, la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución ayudan a garantizar el buen funcionamiento y operatividad de*



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

*la plataforma de la solución de Gestión de Notificaciones electrónicas; por lo que resulta indispensable al equipamiento preexistente”.*

#### **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 160-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

- i. La contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas es imprescindible y único para garantizar su funcionalidad y operatividad, de no contar con los servicios brindados por un canal, partner o fabricante de la solución, generaría un riesgo en la continuidad de la ejecución de las aplicaciones y servicios que integran la solución.*
- ii. La estandarización del servicio de soporte y mantenimiento permitirá:*
  - *Contar con el soporte técnico del software.*
  - *Garantizar la operación continua de las diferentes aplicaciones informáticas que se desarrollen.*
  - *Asegurar el mantenimiento a través de la atención de los requerimientos funcionales.*
  - *Optimizar los recursos informáticos.*
  - *Minimizar los errores en las aplicaciones informáticas desarrolladas en dichas herramientas, que se implementan en 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 160-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:

- i. El uso de otras marcas de software afectaría a la operatividad de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas debido a que esta utiliza funcionalidad de diseño, creación, entrega y envío de documentos y comunicaciones, brindada por el fabricante, distribuidores o partner autorizados del fabricante del software OpenText Exstream de la marca OpenText.*
- ii. En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de estos servicios únicamente a través del fabricante, distribuidores o partner de la marca OpenText”.*

#### **4.4.4 Incidencia económica**

Según lo indicado en el numeral 4.4.4 del Informe Técnico N.º 160-2025-SUNAT/1U5200, de la DGIT:



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

- i. *La interrupción de la continuidad operativa la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas que brinda la SUNAT, causaría una incidencia económica en el proceso de recaudación, debido que no se podría notificar correctamente.*
- ii. *Una nueva solución implica la migración de servidores virtuales en los cuales se encuentra desplegado cada software detallado en numeral 4.1 del presente, modificaciones y adecuaciones de los sistemas informáticos que finalmente se reflejarían en perjuicio económico para la SUNAT. De no contar con el servicio adecuado, la solución podría tener fallas que conlleven a la culminación del ciclo de vida de la solución es decir que concluiría el uso de la solución implementada con el software Opentext Extreme para pasar a otra solución que la reemplace, y por lo tanto, incurrir a la adquisición o renovación de otras soluciones. Estos gastos se evitarían con un servicio de mantenimiento adecuado y un soporte técnico oportuno que solo lo puede otorgar el fabricante directo o canal autorizado del software de los componentes de la solución”.*

#### **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 160-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que la SUNAT cuenta con la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas que cuenta la SUNAT la cual se encuentra desplegada utilizando el software OpenText Exstream de la marca OpenText, en los siguientes ambientes: trece (13) en Ambientes de Desarrollo, uno (1) en Ambiente de Calidad, uno (1) en Ambiente de Pre Producción y dos (2) en Ambiente de Producción; y que se integra a la arquitectura orientada a servicios de SUNAT.

Los sistemas informáticos que están involucrados con la arquitectura tecnológica son:

- Sistema Coactivo Tributario
- Sistema Coactivo Aduanero



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

- Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados (IQBF)
- Sistema Administrativo
- Sistema Integral de Notificaciones Electrónicas (SINE)
- Servicios Contact Center
- Sistema Integral de Recaudación de la Administración. Tributaria (RSIRAT)
- Sistema de Expedientes Virtuales
- SIRH: Gestion del Legajo del trabajador
- Echasqui: Sistema de gestión documental.

Finalmente, la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas con que cuenta la SUNAT se ha construido basado en el software OpenText Exstream del fabricante OpenText, el cual permite su funcionamiento óptimo en la infraestructura y con ello el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SUNAT, tanto a nivel interno como externo.

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 160-2025-SUNAT/1U5200, ha sustentado que el Servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText es complementario a la infraestructura preexistente, ya que este servicio le brinda sostenibilidad técnica a la operatividad de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas de la SUNAT. En la actualidad dicha solución tecnológica utiliza el software OpenText Exstream de la marca OpenText para diseñar y generar el contenido de las notificaciones electrónicas y almacenarlas en el gestor de contenidos, con la característica principal que ofrece el software para el diseño y generación de documentos y comunicaciones

Además, el Servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText es imprescindible porque garantiza la funcionalidad y operatividad de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónica, lo que evitaría un riesgo en la continuidad de la ejecución de sus aplicaciones y servicios que integra a toda la solución tecnológica.

Finalmente, contar con la estandarización del presente servicio con el fabricante, distribuidores o partner autorizados del fabricante del software, evitaría la necesidad de realizar nuevas inversiones y migraciones a otros servidores virtuales con otros softwares, considerando que el software OpenText Exstream utiliza funcionalidad de diseño, creación, entrega y envío de documentos y comunicaciones. Esto permitirá la continuidad operativa para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas que brinda la SUNAT, evitando una incidencia económica en el proceso de recaudación, debido que no se podría notificar correctamente.

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



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

## 5. Vigencia.

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de treinta y seis (36) 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.

5.1.	<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Anticona Mercado, Jose Antonio
	REGISTRO SUNAT	NP70
	CARGO	Especialista en Plataforma Web
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
5.2.	<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>	
	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: 4 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 para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText, presentada por el área usuaria.

6.2 De acuerdo con lo expuesto en el Informe Técnico N.º 160-2025-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 160-2025-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText, fue elaborado por Jose Antonio Anticona Mercado, especialista en plataforma web de la DGIT y evaluado por Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la DGIT.



EDGAR JHEPERSON  
MARTELL GARCIA  
SUPERVISOR (E)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52

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 160-2025-SUNAT/1U5200 de la DGIT 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 para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText, por un periodo de treinta y seis (36) 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)  
12/03/2025 17:03:07



LUIS MIGUEL REAP  
MONTES  
12/03/2025 16:21:52