



## **INFORME TÉCNICO N.º 000166-2025-SUNAT/1U5200**

**ASUNTO** : Informe Técnico de Estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale.

**LUGAR** : Lima, 05 de marzo de 2025

---

### **INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN**

**A** : **Carlos Manuel Posadas Vallejos**  
Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

**De** : **Manuel Fernando Mendoza Cruz**  
Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

---

#### **1. MATERIA**

Sustentar la estandarización para la contratación del Servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale.

#### **2. BASE LEGAL**

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
- Directiva N° 004-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular

#### **3. ANTECEDENTES**

A través del Contrato N°232-2020/SUNAT – Prestación Principal, derivado del LP N°0013-2020-SUNAT/8B1200 la SUNAT adquirió una plataforma de archivos compartidos para mejorar la disponibilidad de los sistemas de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos.

Cabe señalar que, a través del Contrato N°233-2020/SUNAT- Prestación de Servicios derivado del LP N°0013-2020-SUNAT/8B1200, la SUNAT contrató el servicio de soporte de la Infraestructura Tecnológica para mejorar la disponibilidad de los servicios críticos, por el periodo de 1095 días calendarios, el cual culmina el

19 de enero del 2024. El cual fue renovado por un periodo de 365 días calendario mediante el Contrato N° 14-2024-SUNAT-Prestacion de Servicios, el cual culmina el 29 de enero del 2025.

De acuerdo a lo señalado por la Gerencia de Arquitectura referente a la consulta remitida por la División de Infraestructura Tecnológica, mediante Memorándum Electrónico N.º 000043-2024-SUNAT/1U1200 y MEMORANDÚM N° 201-2024-1U5200 en los cuales dicha área técnica ha precisado la necesidad de renovar el servicio por el tiempo aproximado de seis (06) meses hasta la implementación de la nueva plataforma de suscripción de licencias de software Veritas Infoscale para ambientes productivos, sobre lo cual en el seguimiento de fecha 27 de noviembre de 2024 la División de Arquitectura Tecnológica, informa que, se recomienda la renovación del servicio de soporte y derechos de actualización del software Veritas InfoScale.

Mediante correo electrónico el fabricante Arctera comunica que desde el 09 de diciembre de 2024 Veritas InfoScale pasó a llamarse Arctera InfoScale y que el producto ofrece las mismas características, ventajas y beneficios que ofrecía Veritas InfoScale.

De acuerdo con lo expuesto, La SUNAT a efectos de poder mejorar e incrementar los servicios prestados que brinda a los contribuyentes y al público en general, se requiere renovar servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale (actualmente denominada Arctera InfoScale).

#### 4. ANÁLISIS

##### a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

El software Veritas 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

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

**b) Descripción de los servicios requeridos.**

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

## **c) Uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos.**

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.

#### d) Justificación de la estandarización.

- (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 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.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con proveedores del servicio autorizados por el fabricante.

#### 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.

#### 6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

6.1.	<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>	
	APellidos y Nombres	<b>MENDOZA CRUZ, MANUEL FERNANDO</b>
	REGISTRO SUNAT	<b>AH64</b>

	CARGO	<b>ESPECIALISTA DE LA DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	<b>DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>

6.2.	<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>	
	APELLIDOS Y NOMBRES	<b>POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL</b>
	REGISTRO SUNAT	<b>149A</b>
	CARGO	<b>JEFE DIVISION</b>
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	<b>DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>

## 7. CONCLUSIÓN

De lo expuesto se concluye que es imprescindible contratar el Servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, pues es la única manera de garantizar la continuidad operativa de la plataforma pre-existente.

## 8. RECOMENDACIÓN

Iniciar las acciones correspondientes para la estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software Arctera InfoScale, tomando en consideración la Directiva N°004-2016-OSCE/CD.

## 9. LUGAR Y FECHA

San Isidro, 05 de marzo de 2025.

<b>ELABORADO POR:</b> AH64 – MANUEL FERNANDO MENDOZA CRUZ	<b>EVALUADO POR:</b> 149A – CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS