



INFORME TÉCNICO N.º 000076-2025-SUNAT/1U5200

A : **POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

DE : **DE LA BARRA LOPEZ ARTURO ANGEL**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ASUNTO : Informe técnico de estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos de la marca IBM

LUGAR : Lima, 31 de enero de 2025



URSULA PAOLA ARIAS
RENGIFO
SUPERVISOR (E)
31/01/2025 12:11:07

1. MATERIA

Sustentar mediante el presente informe la necesidad de estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos de la marca IBM.

2. BASE LEGAL

- T.U.O de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF, modificado por Decreto Supremo N° 168-2020-EF.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

3.1 La Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, aprobada mediante Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, establece los lineamientos que las entidades estatales deben observar para la contratación de bienes y servicios específicos en los que se haga referencia a determinada marca o tipo particular.

3.2 Con fecha 30 de abril del 2021, la SUNAT y la empresa FOCUS SYSTEMS PERU S.A.C. suscribieron el Contrato N° 136-2021/SUNAT – Prestación de servicios para la Prestación Accesorias referida a la “Provisión, soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos”.

3.3 El contrato suscrito para la “Provisión, soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos”, incluye servicios conexos como es el “Soporte y Mantenimiento de la Licencia” por un periodo de vigencia 1095 días calendario, el cual finalizó el 26 de septiembre del 2024.

3.4 A efectos de poder garantizar la continuidad y operatividad de los servicios que se vienen brindando, se hace necesario estandarizar la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de Licencias de Replicación de Datos.

3.5 Mediante Memorandum Electrónico N° 01131 - 2023 - 8B7300, División De Arquitectura De Información Y Aplicaciones, comunica a la DGIT que se deberá renovar el servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de replicación de datos por un periodo de 02 años.

4. ANÁLISIS

4.1. Descripción de la infraestructura preexistente.

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

4.2. Descripción del servicio requerido.

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.



URSULA PAOLA ARIAS
RENGIFO
SUPERVISOR (E)
31/01/2025 12:11:07

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 (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



URSULA PAOLA ARIAS
RENGIFO
SUPERVISOR (E)
31/01/2025 12:11:07

- 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



URSULA PAOLA ARIAS
RENGIFO
SUPERVISOR (E)
31/01/2025 12:11:07

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.
 - 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:
 - Lectura/escritura el origen y lectura /escritura el destino (replicación bidireccional)
 - 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.

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 Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento preexistente.



URSULA PAOLA ARIAS
RENGIFO
SUPERVISOR (E)
31/01/2025 12:11:07

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.

4.4.2 Los servicios son imprescindibles para el funcionamiento del equipamiento preexistente

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 Uso de otras marcas

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

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.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la estandarización es de doce (12) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APPELLIDOS Y NOMBRES	DE LA BARRA LOPEZ, ARTURO ANGEL
	REGISTRO SUNAT	AJ28
	CARGO	ESPECIALISTA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APPELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL



	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis del presente informe es necesaria la estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos de la marca IBM; a través del 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.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con más de un canal o partner autorizado por el fabricante.

8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de estandarización del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de replicación de datos de la marca IBM, tomando como base las Directivas o procedimientos emitidos por el OSCE, así como las normas, procedimientos y Lineamientos aprobados por la SUNAT.



URSULA PAOLA ARIAS
RENCIFO
SUPERVISOR (E)
31/01/2025 12:11:07