



Firmado electrónicamente por:
DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE
SERVICIOS
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Fecha y hora: 26/12/2024 16:40

INFORME TÉCNICO N.º 000793-2024-SUNAT/1U5200

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

DE : **GUZMÁN CHACÓN DELVIS POOL**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ASUNTO : Estandarización del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited

LUGAR : Lima, 26 de diciembre de 2024



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
26/12/2024 17:08:19

1. MATERIA

Sustentar la estandarización del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, utilizado en el monitoreo de las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional de la SUNAT.

2. BASE LEGAL

- Texto Único Ordenado de la Ley No. 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo No. 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, modificado por el D.S. N° 056-2017-EF.

3. ANTECEDENTES

A fin de garantizar la continuidad operativa del servicio informático institucional resulta necesario monitorear permanentemente las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional. En ese sentido se implementó la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited cuyos agentes instalados en los principales servidores web permiten monitorear los indicadores de disponibilidad del servicio, por lo que se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa, así mismo el personal de monitoreo se encuentra familiarizado con la solución a través de los dashboard (tableros) respectivos.

La Entidad requiere mantener el servicio de monitoreo de las aplicaciones y servicios que brinda; por lo que, a fin de poder garantizar el monitoreo, la continuidad de las aplicaciones y el óptimo funcionamiento de los servicios informáticos del portal institucional resulta necesario contratar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

La SUNAT mediante el Contrato N° 82-2023/SUNAT contrató el “Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24X7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente”, derivado de la Adjudicación Simplificada N° 007-2023-SUNAT/8B7200-1era convocatoria, y por un plazo de 730 días, cuyo vencimiento es el 20.07.2025.

4. ANÁLISIS

4.1. Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

De la infraestructura informática preexistente de la solución de monitoreo SITE 24x7 que se encuentra instalada actualmente se tiene un total de 483 monitores configurados, que se dividen en monitores avanzados (15) y monitores básicos (468). También se cuenta con las vistas de páginas RUM y los registros de aplicación, siendo el detalle lo que se muestra en la siguiente tabla:

Ítem	Descripción	Total
1	Monitores avanzados	15
2	Monitores básicos	468
3	Vistas de páginas de RUM	60M
4	Registros de aplicación	1GB

Dicha solución de monitoreo SITE 24x7 es usada actualmente para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional, una solución que ofrece una visión completa del rendimiento y la disponibilidad de nuestra infraestructura de TI actual. Entre los principales servicios críticos de nuestra infraestructura que son monitoreados a la fecha tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal
- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL
- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles
- Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables
- Teledespacho WEB
- Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado
- Pago electrónico Aduanero



- Consulta de Levante
- SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo
- SEIDA: Nota de Tarja
- SEIDA: ICA
- Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo
- Consulta RUC
- Buzón electrónico
- Consulta de una DAM
- Consulta de manifiesto
- Declaración Simplificada EER

4.2. Descripción del servicio requerido.

4.2.1. Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited

El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited debe contar con las siguientes características:

- Suscripción al servicio de monitoreo de la solución plan empresarial y componentes adicionales requeridos.
- Monitoreo de la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7.
- Monitoreo del rendimiento de las aplicaciones web del portal de la SUNAT. Entendiéndose por rendimiento de aplicación web al tiempo de respuesta y la cantidad de transacciones que soporta.
- El servicio debe permitir evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web.
- El servicio debe simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas.
- Se deben generar alertas mediante SMS o correo electrónico cuando se degraden los tiempos de respuesta o cuando la disponibilidad de los sitios web se vean afectados.
- El servicio debe contar como mínimo con el siguiente paquete de monitores y componentes adicionales requeridos:
 - Total de monitores¹: 525
Hasta 500 sitios monitores básicos.
Hasta 25 monitores avanzados.
 - 100 interfaces de red
 - 90M vistas de páginas RUM
 - 500 créditos SMS/Voz por mes
 - Multiusuario
 - Integración de terceros
 - APM
- Soporte Premium del fabricante, el cual contar con las siguientes características:
 - Brindar soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con la solución que afecte la operatividad del servicio de monitoreo durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
26/12/2024 17:08:19

¹ Monitores: En este contexto se refiere a un sitio web, aplicación web, servidor o servicio FTP ejecutándose en un host/puerto específico.

- Escalamiento de incidentes, problemas y consultas técnicas sobre la solución de monitoreo con el fabricante.
- Soporte especializado para cambios y configuraciones del servicio a requerimiento de la SUNAT.
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionado a través de una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes.

4.2.2. Plazos para la atención de incidentes.

- Para la atención de incidentes por fallas en el servicio de monitoreo en situaciones críticas y/o nivel de severidad 1, el plazo es de seis (06) horas, en esquema de 24x5, computado a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Se entiende por situaciones críticas a la suspensión total del servicio de monitoreo, es decir la solución no permite monitorear ninguna aplicación y/o servicio publicado en el portal institucional de la Entidad. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- Para el restablecimiento del servicio de monitoreo en situaciones descritas como no críticas y/o nivel de severidad 2 y/o nivel de severidad 3, el plazo es de hasta siete (07) días hábiles, computados a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o vía correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- Tiempo de solución definitiva: Es el plazo para lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario según la complejidad y de acuerdo con la opinión de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

4.3. Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited permitirá monitorear las aplicaciones y servicios que se publican a través del portal web institucional, validaciones como la verificación de la disponibilidad del servicio de una determinada aplicación crítica, tiempo de respuesta, periodo de inactividad, rendimiento, entre otras características; con lo cual permite la rápida atención de incidentes ante la caída de alguna aplicación o servicio, asegurando la continuidad del monitoreo para las aplicaciones y/o servicios críticos de nuestra infraestructura de TI que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional.

4.4. Justificación de la estandarización.

4.4.1. Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente:

El servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited es un servicio complementario a nuestra infraestructura de TI porque permite el seguimiento y control del uso de la plataforma preexistente, garantizando la continuidad operativa del monitoreo y control de los problemas e incidencias que pudieran



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
26/12/2024 17:08:19

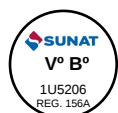
presentarse en la infraestructura de TI. Actualmente en su versión empresarial con sus funcionalidades adicionales, es la única herramienta que nos permite que los agentes instalados en los principales servidores web monitoreen los indicadores de disponibilidad del servicio lo cual permite solucionar en el momento oportuno los problemas e incidencias en la plataforma TI de SUNAT. Cabe indicar que este servicio solo puede ser brindado por el fabricante, partner o canal autorizado por el fabricante.

4.4.2. Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles:

Este servicio es imprescindible para garantizar el seguimiento y el control de los problemas e incidencias de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT mediante el portal web institucional, el cual nos permite continuar con la implementación de medidas orientadas a la mejora del cumplimiento tributario y aduanero. En este contexto la SUNAT tiene que garantizar su operatividad para el logro de sus objetivos institucionales; es por eso la necesidad de contar con soluciones o herramientas que ayuden a garantizar y monitorear los diferentes servicios que ofrece y que tienen que estar disponibles para que la ciudadanía pueda cumplir con sus obligaciones tributarias.

En el caso de no contar con el servicio de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, ante algún error en los servicios que brinda SUNAT mediante el portal web institucional no se podría solucionar en el momento oportuno; la interrupción del servicio de monitoreo causaría que no se pueda cumplir con el correcto seguimiento del rendimiento de los sitios web y los servicios críticos publicados en la página web institucional, lo que implicaría un impacto en los tiempos de atención y disponibilidad de dichos servicios, entre los cuales tenemos:

- Pago Electrónico Tributario
- Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea SOL)
- Presentaciones PDT por Internet
- Libros Electrónicos
- Cuadre y Generación de Notas de Abono (Extranet)
- PLAME
- T-Registro
- Factura Portal
- Boleta Portal
- Factura Grandes Emisores
- Guía de Remisión Grandes Emisores
- Guía de Remisión Portal
- Retenciones y Percepciones Grandes Emisores
- Comprobantes de Percepción Electrónica Portal
- Comprobantes de Retención Electrónica Portal
- Recibos por Honorarios Electrónicos Desde SOL
- Recibos por Honorarios Electrónicos - Desde Móviles
- Guía de Remisión Electrónica - Bienes Fiscalizables
- Teledespacho WEB
- Envíos de Entrega Rápida - Acta de Traslado
- Pago electrónico Aduanero
- Consulta de Levante
- SEIDA: Numeración de Manifiesto - Marítimo
- SEIDA: Nota de Tarja
- SEIDA: ICA
- Portal del Operador CX - Registro de Nota de Tarja - Marítimo



- Consulta RUC
- Buzón electrónico
- Consulta de una DAM
- Consulta de manifiesto
- Declaración Simplificada EER

4.4.3. Uso de Servicios de otras marcas:

La suscripción de otras marcas de solución de monitoreo afectaría a toda INSI ya que actualmente se cuenta con una base instalada y configurada para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa de las aplicaciones y servicios críticos que brinda la SUNAT lo cual cumple con el requerimiento mínimo que la SUNAT necesita.

Así mismo el personal de monitoreo se encuentra capacitado y entrenado con la solución a través de los dashboard (tableros) de los diferentes monitores que se han configurado hasta la fecha. Por lo que un cambio de marca como solución de monitoreo afectaría al desarrollo normal y continuo del personal de monitoreo, debiéndose previamente brindar el entrenamiento en la nueva herramienta, así como tener que pasar por un periodo de adaptación en el uso de una nueva herramienta de monitoreo.

4.4.4. Incidencia económica:

Para poder garantizar la continuidad de los servicios informáticos institucionales, el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited nos permite monitorear de forma permanente las aplicaciones y servicios críticos brindados por la SUNAT como: consulta de una DAM, consulta de levante, pago electrónico tributario y aduanero, presentación de PDT, facturas y boletas electrónicas, entre otros, que se publican en el portal institucional; lo cual permite minimizar el riesgo de cualquier incidencia en el proceso de recaudación aduanera y tributaria.

De no contar con el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, no se podría realizar el monitoreo de forma proactiva que permita evidenciar la disponibilidad, el tiempo de actividad y el rendimiento de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT, y en caso de algún eventual problema en los servicios web, los contribuyentes no podrían acceder y usar a las aplicaciones y servicios críticos y en consecuencia se ocasionaría la caída del servicio, generando malestar en los contribuyentes y la afectación directa en la recaudación aduanera y tributaria de la SUNAT.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la estandarización es de veinticuatro (24) 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.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Guzmán Chacón Delvis Pool



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
26/12/2024 17:08:19

	REGISTRO SUNAT	QG89
	CARGO	Profesional de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANICA	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
6.2.	JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Posadas Vallejos Carlos Manuel
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANICA	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis es necesaria la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited para realizar el monitoreo de los servicios que brinda la institución a través del portal institucional.

8. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, se recomienda gestionar la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

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 autorizados por el fabricante.

ELABORADO POR QG89 –GUZMÁN CHACÓN DELVIS POOL	EVALUADO POR 149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL



EDDY REINOSO RIVAS
SUPERVISOR (E)
26/12/2024 17:08:19