



Firmado electrónicamente por:  
DELVIS POOL GUZMÁN CHACÓN  
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE  
SERVICIOS  
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE  
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
Fecha y hora: 04/07/2025 14:46

## **INFORME TÉCNICO N.º 000519-2025-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** : **INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE**

**LUGAR** : Lima, 04 de julio de 2025



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
04/07/2025 15:23:41

### **1. NOMBRE DEL AREA:**

El área encargada de la evaluación técnica de la suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, es la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

### **2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:**

Carlos Manuel Posadas Vallejos.

### **3. CARGO:**

Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

### **4. JUSTIFICACIÓN:**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), como organismo técnico especializado, tiene la finalidad primordial de administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley, para lo cual la SUNAT tiene que adoptar y proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

En este contexto la SUNAT debe garantizar su operatividad informática para el logro de sus objetivos institucionales, siendo por ello necesario contar con una solución que permita monitorear la disponibilidad y rendimiento de las aplicaciones y/o servicios críticos que brinda la SUNAT con la finalidad que los contribuyentes y operadores de comercio puedan cumplir con sus obligaciones en el tiempo requerido.

Por lo expuesto, y en cumplimiento de la Ley N° 28612 “Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública”, se ha procedido a elaborar el presente informe.

## 5. ALTERNATIVAS:

La solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited hasta el momento viene siendo utilizado para el servicio de monitoreo de las aplicaciones web que se publican en el portal institucional de SUNAT.

Por lo tanto, se considera que se debe mantener el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited y no se evaluarán alternativas para su reemplazo, debido a que mediante Resolución N° 000020-2025-SUNAT/8B0000 se aprobó la estandarización del servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited.

## 6. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Por lo indicado en el punto 5, se debe mantener el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited y no aplica realizar el análisis comparativo técnico.

## 7. ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO - BENEFICIO

### 7.1 Suscripción

De acuerdo con la información enviada por el partner local, el costo por el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited por 3 meses es de S/. 25,055.00 (Veinticinco mil cincuenta y cinco con 00/100 soles); que incluye como mínimo las siguientes características:

- Total de monitores<sup>1</sup>: 525
  - Hasta 500 sitios monitores básicos
  - Hasta 25 monitores avanzados
- 100 interfaces de red
- 90 millones vistas de páginas RUM
- 500 créditos SMS/Voz por mes
- Multiusuario
- Integración de terceros
- APM
- Soporte

Para garantizar la continuidad de los servicios informáticos institucionales, la suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited permite monitorear de forma permanente las aplicaciones y servicios críticos 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 una incidencia económica en el proceso de recaudación aduanera y tributaria, es decir, en caso de algún eventual problema en los

---

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



servicios web, los contribuyentes no podrían acceder y usar las aplicaciones y servicios críticos y en consecuencia ocasionaría la caída del servicio, generando malestar en los contribuyentes y la afectación directa en la recaudación aduanera y tributaria de la SUNAT.

Por lo tanto, el costo cotizado, es concordante a los beneficios operativos en favor del cumplimiento de la disponibilidad de las aplicaciones y de los servicios críticos instituciones, permitiendo con ello el logro de los objetivos institucionales.

## 7.2 Hardware necesario para su funcionamiento

La suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, no requiere de hardware adicional para su funcionamiento, puesto que los monitores y agentes de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited se encuentran desplegados sobre la plataforma tecnológica preexistente de la SUNAT, por lo que se requiere solo la suscripción, soporte técnico y mantenimiento brindado por el fabricante y/o partner local del mencionado producto.

## 7.3 Soporte y mantenimiento externo

La suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited incluye el soporte y mantenimiento por el periodo de la suscripción.

## 7.4 Personal y mantenimiento interno

La SUNAT dispone de personal para la operación y administración de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited. En caso sea necesario, se escalará al fabricante y/o partner local para resolver eventualidades técnicas del producto señalado.

## 7.5 Capacitaciones

No se considera capacitaciones, teniendo en cuenta que el servicio de suscripción incluye el soporte y mantenimiento completo de la solución en forma integral, quedando la operación y administración al personal de la SUNAT, la cual es utilizada desde el año 2018.

## 8. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto en el presente documento, se recomienda la suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited, con la finalidad de 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.

## FIRMAS

|                                                          |                                                              |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                          |                                                              |
| <b>ELABORADO POR</b><br>QG89 – GUZMÁN CHACÓN DELVIS POOL | <b>EVALUADO POR</b><br>149A - POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL |



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
04/07/2025 15:23:41