

INFORME N° 42-2021-SUNAT/8B7100

A : **MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ**
Gerente de Gestión de Contrataciones

DE : **HERMES FERNANDO AGUILAR CACERES**
Jefe de la División de Programación y Gestión

ASUNTO : Estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del Software SAP CRM

REFERENCIA : a) Informe Técnico N° 134-2021-SUNAT/1U5200
b) Memorandum Electrónico N° 00025-2021-1U5200

FECHA : Lima, 28 de setiembre de 2021

1. Antecedentes

Mediante el documento a) de la referencia, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta la estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del Software SAP CRM.

2. Objetivo

Verificar si el Informe, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta imprescindible contratar dicho servicio haciendo referencia a marcas, con el objetivo de que la Intendencia Nacional de Administración apruebe el proceso de estandarización.

3. Base Legal

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

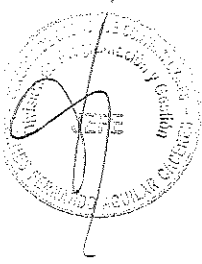
4. Análisis

4.1 Sobre el proceso de estandarización para la contratación del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del software SAP CRM.

En el Informe de la referencia a), la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

4.1.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

El Anexo 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define **Estandarización** como el "Proceso de racionalización consistente en ajustar a



un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”.

Conforme se indica en los Antecedentes y en el literal a) del numeral 4.5., del Informe Técnico de la referencia, se detalla la infraestructura preexistente que consiste en:

- Licencias del fabricante SAP
- Servidores SAP CRM Producción y
- Servidores SAP CRM Desarrollo y Calidad

Descripción de los servicios requeridos

En el segundo párrafo del literal b), del numeral 4.5, del Informe Técnico de la referencia se detallan los servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento del Software SAP CRM:

“El Servicio considera:

El servicio de soporte técnico incluye el acceso al soporte técnico del fabricante SAP, mediante la habilitación de acceso de SAP Enterprise Support, considerando lo siguiente:

- Activar el servicio de SAP Enterprise Support o equivalente (Sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), brindado por el fabricante, lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.
- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones críticas.
- Secuencias de comandos (scripts) de actualización.
- Versiones principales de productos y tecnologías, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica especializada por personal del fabricante, para la atención de solicitudes de servicio, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24x7).
- La información y/o trazabilidad del estado de incidencias reportados, estará disponible y en línea, en el portal o sitio web de registro de incidentes.
- El acceso al SAP Enterprise Support se acreditará mediante el envío de un correo electrónico o carta por mesa de partes que acredite la titularidad del acceso a nombre de la Entidad, indicando el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante, especificar el tipo de soporte y las características y detallar el correo y los teléfonos del soporte del fabricante y del contratista local.

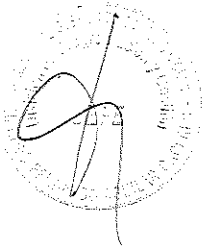
El servicio de soporte técnico incluye el soporte técnico local, considerando lo siguiente:

- Brindar el servicio de soporte local, en las oportunidades que la DGIT lo solicite, para resolver incidentes y/o problemas relacionados con el software SAP CRM de la solución de gestión inductiva, que afecte la operatividad durante las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.
- Brindar un soporte en todas las capas de servicio proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- Brindar el servicio de acompañamiento y asistencia a la Entidad en modalidad presencial o remota con personal técnico del contratista, sobre los



componentes y funcionalidades de la solución de gestión inductiva implementada.

- Las actividades de acompañamiento iniciarán como máximo a las veinticuatro (24) horas, contabilizadas a partir de la solicitud realizada por la DGIT.
- Afinamiento, optimización y/o cualquier tipo de mejora en cualquier componente de la solución.
- Asistencia técnica para la configuración de herramientas de monitoreo que la Entidad utiliza.
- Instalación, configuración o actualización de nuevas versiones de software SAP, incluye parches (patches, temporary fixes, etc) y cualquier otra actualización que requiera el software que asegure el funcionamiento óptimo de la solución.
- Configuración y pruebas de contingencia en servidores de aplicación.
- El contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto de manera preventiva y/o cuando la DGIT lo solicite, el cual debe incluir el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto. De manera trimestral el contratista presentara un informe técnico de salud de la solución que indique las actividades realizadas.
- El contratista debe proporcionar el procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas a la entrega de la titularidad y habilitación de acceso de SAP Enterprise Support; los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionados a través de una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes”.



4.1.2 Uso o aplicación que se le dará a los servicios requeridos

En el literal c), del numeral 4.5, del Informe Técnico de la referencia se detalla el uso que se le dará a los servicios requeridos y para que serán utilizados:

- “Mantener el software actualizado en sus versiones.
- Permite acceso a soluciones para el buen funcionamiento y actualización de la solución SAP CRM que la SUNAT utiliza para brindar servicios de gestión inductiva.
- Permitir el procesamiento de información para realizar campañas que la SUNAT determine gestiona”.



4.2 Justificación de la Estandarización

Conforme se precisa en el primer párrafo del literal b), del numeral 4.6, del Informe Técnico de la referencia:

El servicio que se requiere contratar es complementario a la infraestructura preexistente, e imprescindible para garantizar la funcionalidad operatividad o valor económico del equipamiento e infraestructura preexistente.

“El servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, solo puede ser brindado por el propietario o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad del servicio y dar el soporte necesario en caso de inconvenientes técnicos, deviniendo en un servicio complementario a los bienes preexistentes”.

Según lo indicado en el literal c), numeral 4.6, del Informe Técnico de la referencia:

Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles

“Este servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, asegurará el funcionamiento de la solución de gestión inductiva, pues es la única forma de asegurar y garantizar su continuidad y operatividad, el cual está asociado a fortalecer la Capacidad de Gestión Interna y mejorar la eficiencia interna de la SUNAT.

Estar suscritos con el propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante, es la única manera de garantizar la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad de este.

Conforme se precisa en el tercer y cuarto párrafo de literal d), del numeral 4.6, del Informe Técnico de la referencia:

El impacto de no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento.

“El no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento impactaría en los servicios de gestión inductiva con los que viene trabajando la Entidad, razón por cual este servicio es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad del servicio.

Contar con este servicio del fabricante o distribuidor autorizado de SAP CRM, garantiza la atención y/o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio.

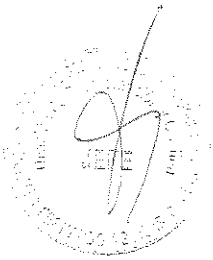
Evita un nuevo desarrollo e implementación de un nuevo sistema para el proyecto “Provisión de un Sistema de Relacionamiento Para la Gestión Inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior”, que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.

La estandarización del servicio de servicio soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM, se justifica debido a que es una herramienta tecnológica necesaria para las labores de la División Normativa de control y Recuperación de la deuda. Sin esta herramienta no sería posible llevar a cabo las diversas actividades que tiene asignada esta área”.

Incidencia Económica

Conforme lo indicado en el numeral 4.7, del Informe Técnico de la referencia:

La interrupción de la continuidad operativa de la solución de gestión inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de los Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior, que brinda la SUNAT, causaría una incidencia económica en el proceso de la recaudación tributaria, evitando su paralización, su desactualización y mal uso del sistema de relacionamiento para la gestión inductiva de cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras de contribuyentes y usuarios de comercio exterior.



En tal sentido el presente requerimiento tiene finalidad garantizar la disponibilidad y operatividad del Sistema de Relacionamiento para la Gestión Inductiva.

5. Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria.

5.1.	RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Celso Gorki Melgarejo Mamani
	REGISTRO SUNAT	AH74
	CARGO	Especialista de Base de Datos
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Carlos Manuel Posadas Vallejos
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe

Lima, 17 de agosto de 2021

6. Conclusiones

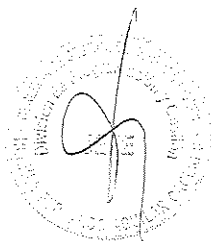
El informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustentada con criterio técnico y objetivo que la estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del Software SAP CRM, resulta complementario e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico N° 134-2021-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del software SAP CRM fue elaborado por el señor Celso Melgarejo Mamani, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos jefe de la División Gestión de Infraestructura Tecnológica.

Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el Informe Técnico de Estandarización de la referencia, se confirma que esta estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

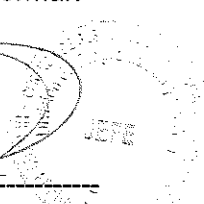

7. Recomendación

Considerando lo señalado en los antecedentes, objetivo, análisis de los aspectos técnicos y formales, así como lo dispuesto en la Directiva N° 04-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda la estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del Software SAP CRM, por el periodo de vigencia de veinticuatro (24) meses; sin embargo,




de variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.



Hermes Fernando Aguilar Cáceres
Jefe de la División de Programación y Gestión

