

## **INFORME TECNICO N° 085-2021-SUNAT/1U5200**

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

DE : **Jesús Diómedes Prado Rodríguez**  
Especialista de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

ASUNTO : Estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

FECHA : 21 de julio del 2021

---

### **1. MATERIA**

Sustentar mediante el presente Informe Técnico la necesidad de estandarizar para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

### **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 La SUNAT adquirió en agosto del año 2011 la Herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics en español para Windows con 6 licencias flotantes (usuarios concurrentes en red) de los Módulos Base, Tablas, Modelos de Regresión, Tendencias (Forecasting) y Categorías.
- 3.3 La herramienta adquirida fue instalada a nivel de clientes en las pcs de los nuevos usuarios de las áreas que se sumaran al uso de dicha herramienta.

#### 4. ANÁLISIS

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

La SUNAT cuenta con los siguientes productos de la Herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics:

DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>IBM SPSS Statistics Versión 27 (Licencias flotantes)</b>	
○ IBM SPSS Statistics Base	06
○ IBM SPSS Tablas	06
○ IBM SPSS Regression	06
○ IBM SPSS Tendencias	06
○ IBM SPSS Categorías	06

Las que están instaladas a nivel de clientes en las áreas usuarias.

##### b) Descripción del bien o servicio requerido.

Descripción	Cantidad
Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.	24 meses (370 días calendario)

El Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, comprende las siguientes actividades principales:

- Actualización de versiones, permitiendo también el uso de versiones anteriores y el soporte de buen funcionamiento por reportes de fallas propias del software.
- El soporte técnico del software y mantenimiento de las licencias permite la provisión de correcciones, parches, el escalamiento directo al fabricante durante el periodo de contratación y soporte de buen funcionamiento de la herramienta, garantizando el acceso a las nuevas versiones que libere el fabricante.

**c) Uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.**

La contratación del servicio de soporte técnico al software y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics 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, Tablas, Regression, Tendencias y Categorías) al servicio de las diferentes áreas usuarias permitiendo encontrar a través de la solución analítica información anómala sobre el comportamiento de los contribuyentes y con ello alimentar los procesos de investigación interna los que apoyaran la toma de decisiones.

Asimismo, permitirá contar con la solución a cualquier inconveniente referido a la herramienta y sus componentes, garantizando la operatividad continua en su funcionamiento y utilización por parte del área usuaria.

**d) Justificación de la estandarización.**

**1. Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente.**

El servicio de soporte técnico es un servicio complementario a la herramienta de análisis preexistente, en razón que el servicio da la sostenibilidad al uso de la misma y estos únicamente pueden ser brindados por un proveedor autorizado o el propio fabricante de los productos, puesto que como propietarios y desarrolladores del software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte técnico través de personal especializado.

El costo de no contar con este servicio sería que ante una falla de algún componente de la herramienta IBM SPSS Statistics no se garantizaría la operatividad del servicio hacia los usuarios de las diferentes áreas del negocio, asimismo implementar una solución diferente a la actual implicaría costos adicionales a la entidad.

**2. Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles.**

Se requiere garantizar el servicio de soporte técnico a la herramienta a través de la contratación de servicios especializados que son brindados por los proveedores autorizados o directamente por el fabricante, los cuales permiten la atención especializada y oportuna, así como el escalamiento directo ante incidentes que afectan la operatividad de la solución.

El servicio de soporte técnico permitirá: (1) Garantizar la operación continua de la herramienta y sus componentes logrando a través de ella encontrar información anómala sobre el comportamiento de riesgo de los contribuyentes. (2) Contar con el soporte a la herramienta y sus componentes. (3) Garantizar la continuidad operativa de los recursos informáticos. (4) Sostenibilidad a los servicios de modelos de riesgo existentes, generados por las diferentes unidades de SUNAT.

De no contratar estos servicios se perdería lo desarrollado en los diferentes modelos de análisis y toma de decisiones que se vienen utilizando.

En consecuencia, resulta imprescindible la contratación de este servicio a través de los proveedores autorizados o directamente del fabricante para garantizar la continuidad operativa de la solución asociado al valor económico de la infraestructura preexistente.

### **3. Incidencia Económica de la Contratación**

La estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, permitirá atender cualquier incidente con la herramienta, garantizando directamente la continuidad operativa del servicio hacia los usuarios de las diferentes áreas de negocio que emplean dicha herramienta para su análisis y una mejor toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos de la SUNAT.

Así mismo permitirá garantizarla inversión realizada en la adquisición de la herramienta de análisis IBM SPSS Statistics extendiendo su ciclo de vida.

Cabe precisar que la presente estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, considerando que en el mercado se cuenta con más de un canal o partner autorizados por el fabricante.

### **5. VIGENCIA**

Treinta y seis (36) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto, debiéndose realizar un nuevo estudio.

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

Nombres y Apellidos: Jesús Diómedes Prado Rodríguez  
Registro: 1503  
Cargo: Especialista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Nombre y Apellidos: Carlos Manuel Posadas Vallejos  
Registro: 149A  
Cargo: Jefe de División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

### **7. CONCLUSIÓN**

Conforme a lo expuesto en el análisis es necesaria la estandarización para realizar la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics a través de un canal, partner o representante autorizado del fabricante IBM.

## **8. RECOMENDACIÓN**

En base a lo señalado y teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda realizar la gestión de la estandarización para la contratación de: Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics