



Firmado Digitalmente por:  
HERMES FERNANDO AGUILAR  
CACERES  
JEFE DE DIVISIÓN  
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y  
GESTIÓN  
Fecha y hora: 09/02/2022 08:59

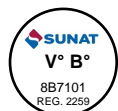
## INFORME N.º 000015-2022-SUNAT/8B7100

**A** : **ORDOÑEZ ENRIQUEZ MAGALY**  
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

**DE** : **AGUILAR CACERES HERMES FERNANDO**  
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

**ASUNTO** : Estandarización para la contratación del servicio de suscripción al software de la marca IBM Watson Assistant

**LUGAR** : Lima, 09 de febrero de 2022



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/02/2022 08:17:11

### 1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 007-2022-SUNAT/1U4100, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones de la Gerencia de Arquitectura, sustenta la estandarización para la contratación de la suscripción al software de la marca IBM Watson Assistant.

### 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

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
- 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 de la suscripción al software de la marca IBM Watson Assistant.

En el Informe Técnico N° 007-2022-SUNAT1U4100, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones de la Gerencia de Arquitectura, 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 el literal a) del numeral 4., del Informe Técnico de N° 007-2022-SUNAT/1U4100, la SUNAT cuenta con el asistente virtual SOFIA, que es un conjunto de aplicaciones que brinda orientación e información automatizada.

#### 4.1.2 Descripción de los servicios requeridos

En el literal b), del numeral 4., del Informe Técnico N° 007-2022-SUNAT/1U4100, detalla los servicios que brinda el software de la marca IBM Watson Assistant.

#### 4.1.3 Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido

En el literal c), del numeral 4., del Informe Técnico N° 07-2022-SUNAT/1U4100 indica que el servicio será utilizado por el asistente virtual SOFIA, para crear las conversaciones que se utilizan en los chatbots.

Las conversaciones creadas en IBM Watson Assistant permiten que el asistente virtual SOFIA pueda responder las consultas de los contribuyentes, operadores de comercio y público en general”.

#### 4.2 Justificación de la Estandarización

Conforme se precisa en el literal d), del numeral 4, del Informe Técnico N° 007-2022-SUNAT/1U4100:

#### El servicio que se requiere contratar es accesorio a la infraestructura preexistente.

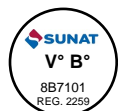
“El servicio de IBM Watson Assistant solicitado es accesorio al equipamiento existente (SOFIA)”.

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

“El servicio de IBM Watson Assistant es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad del asistente virtual SOFIA, siendo este software el único que le permite interactuar mediante chat con los contribuyentes, operadores de comercio y público en general, impactando directamente en la atención que se brinda a estos usuarios a través de este medio”.

#### No contar con el servicio requerido

“El no contar con la suscripción al servicio de IBM Watson Assistant ocasionaría que el asistente virtual SOFIA que es el canal más disponible para los



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/02/2022 08:17:11



contribuyentes, operadores de comercio exterior y público en general, no funcione; generando una sobrecarga en los demás canales de atención ya sea por teléfono, chat o en forma presencial en los centros de servicio al contribuyente los cuales son atendidos por personal de SUNAT el cual es limitado”.

“El utilizar otra marca implicaría tener que realizar esfuerzos en modificaciones de las aplicaciones existentes, generando demoras y costos adicionales”.

“Además, se debe considerar la migración de las conversaciones ya entrenadas por parte del personal de la División de Canales Centralizados y la División de Atención al Usuario Aduanero y Liberaciones, quienes tendrían que capacitarse y comenzar a entrenar los chatbots de otras marcas”.

### **Incidencia económica de la contratación**

“En caso de no contar con el software IBM Watson Assistant, el asistente virtual SOFIA dejaría de operar dejando sin atención a los usuarios, lo que podría generar retrasos en la recaudación tributaria y servicios de comercio exterior”.

### **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.**

<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>		
5.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Jorge Julio Chata Tintaya
	REGISTRO SUNAT	2936
	CARGO	Arquitecto de Aplicaciones e Integración
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	Gerencia de Arquitectura
<b>RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME</b>		
5.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Nilton César Mori León
	REGISTRO SUNAT	141A
	CARGO	Jefe de la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	Gerencia de Arquitectura

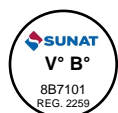
### **Fecha de Elaboración del Informe**

Lima, 26 de enero de 2022

### **5. Conclusiones**

El informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la estandarización para la contratación de la suscripción al software de la marca IBM Watson Assistant resulta complementario e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico N° 007-2022-SUNAT/1U4100, referido a la estandarización para la contratación de la suscripción al software de la marca Watson Assistant fue elaborado por el señor Jorge Julio Chata Tintaya Guerrero, de la División de Arquitectura de la Información y Aplicaciones y evaluado por el señor Nilton



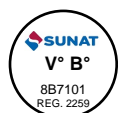
César Mori León, jefe de la División de Arquitectura de la Información y Aplicaciones.

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.

**6. 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 la suscripción al software de la marca IBM Watson Assistant, por el periodo de vigencia de doce (12) meses; sin embargo, de variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.



ROBERTO CARLOS  
ARREDONDO  
GALLEGOS  
SUPERVISOR  
ENCARGADO  
09/02/2022 08:17:11

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

