



INFORME N.º 000076-2022-SUNAT/8B7100

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

DE : **PEREZ ALARCON JAVIER NICANOR**
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

ASUNTO : Estandarización para el Servicio de soporte técnico y mantenimiento de Licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

LUGAR : Lima, 28 de diciembre de 2022



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
28/12/2022 14:51:26

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico de Estandarización N°0115-2022-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, sustenta la estandarización para el Servicio de soporte técnico y mantenimiento de Licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

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 el Servicio de soporte técnico y mantenimiento de Licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

En el Informe Técnico de Estandarización N°0115-2022-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de la 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”.

En el numeral 4.1, del Informe Técnico de Estandarización N°0115-2022-SUNAT/1U5200, se señala: “La SUNAT cuenta con los siguientes módulos de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics en su versión Professional y Standard”.

DESCRIPCION	CANTIDAD
Licencias de Análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics: <ul style="list-style-type: none">IBM SPSS Statistics, edición Professional, incluye módulos Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas, Regresión, Arboles de Decisión, Series de Tiempo, Categorías, Preparación de datos y Valores Perdidos. Usuarios autorizados – Licencia Flotante	4
<ul style="list-style-type: none">IBM SPSS Statistics, edición Standard, incluye módulos Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas, Regresión Usuarios autorizados - Licencia flotante.	11

4.1.2 Descripción del servicio requerido

En el numeral 4.2 Descripción del servicio requerido, del Informe Técnico de Estandarización N°0115-2022-SUNAT/1U5200, se señala:

“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:

- El contratista brindará el servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, sobre los dos tipos de licencias que se detallan en el numeral 4.1
- El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica coordinarán la fecha de suscripción del “Acta de inicio de Servicio”, en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contados a partir del día siguiente de presentado el documento de titularidad.
- El contratista debe entregar mediante correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las key de activación del software cada vez que se libere una nueva versión de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.
- Cuando la Entidad lo solicite, el contratista debe brindar apoyo en la instalación, asesoramiento y actualización del software de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.) y actualizaciones por cambio de una versión de producto o mejora.



- La Entidad, a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, notificará al contratista los casos de incidentes o consultas, considerando la siguiente información:
 - ✓ Fecha y hora del reporte del caso.
 - ✓ Descripción del incidente / consulta.
 - ✓ Servicios afectados.
 - ✓ Nivel de severidad del caso reportado.
 - ✓ Contacto de SUNAT.
- La solicitud de atención de incidentes o consultas podrán ser realizados mediante correo o vía llamada telefónica.
- El contratista deberá remitir confirmación de los casos registrados a través de un correo dirigido al contacto de SUNAT, indicando el número de caso asignado al incidente o consulta.
- El servicio de soporte técnico se realizará en idioma español, y en caso se escale a niveles superiores como el propio fabricante, este se podrá dar en inglés y el contratista facilitará la respectiva traducción al español.
- Los Tiempos de Atención Máximo (TAM) son medidos desde el momento en que la entidad reporta la solicitud de atención y finaliza cuando la entidad confirma mediante correo la solución de este.
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- En la solución de los incidentes puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el Contratista tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días calendarios para la implementación de la solución definitiva.
- En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de veintiún (21) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del Fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, el tiempo requerido para subsanar el incidente, y de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiún (21) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución definitiva de los incidentes reportados. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.
- El Contratista deberá de programar al menos un mantenimiento preventivo a mitad de cada año durante la vigencia del contrato. En este mantenimiento se verificará el correcto funcionamiento de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics así como el uso adecuado del licenciamiento detallado en el numeral 4.1.
- El Contratista entregará en un plazo de cuatro (04) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el documento de "Titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics", emitidos por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el plazo de 1095 días calendario (3 años), sobre el conjunto de módulos SPSS Statistics que se detallan en el numeral 4.1. En el documento de titularidad se debe especificar el tipo de soporte técnico, el horario y cobertura del servicio.



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
28/12/2022 14:51:26



- El contratista entregará en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el “Procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas”.
- El contratista deberá presentar de forma anual 365 días calendario, un informe técnico de atención de incidentes o consultas detallando lo siguiente:
 - ✓ Fecha y hora de inicio del caso.
 - ✓ Usuario que reportó el incidente o consulta.
 - ✓ Técnico que atiende el incidente o consulta.
 - ✓ Acciones tomadas.
 - ✓ Tiempo de solución.
 - ✓ Fecha y hora de cierre de caso.
- Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes, ya sea virtual o presencial, y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al contratista en un plazo máximo de 10 días, luego de ocurrido el cambio.”

4.1.3 Uso o aplicación que se le dará a los bienes requeridos

En el numeral 4.3, del Informe Técnico de Estandarización N°0115-2022-SUNAT/1U5200 indica:

“La contratación del servicio de soporte técnico 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 (Tables, Estadísticas Avanzadas, Regresión, Arboles de Decisión, Series de Tiempo, Categorías, Preparación de datos y Valores Perdidos) 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 apoyarán 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.”

4.2 Justificación de la Estandarización

Conforme se precisa en el numeral 4.4, del Informe Técnico de Estandarización N° 0115-2022-SUNAT/1U5200:

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

“El servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico IBM SPSS Statistics es un servicio complementario a las licencias indicadas en el numeral 4.1, en razón que el servicio da la sostenibilidad al uso de las mismas y estos únicamente pueden ser brindados por un representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú o el propio fabricante de los productos, puesto que como propietarios y



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
28/12/2022 14:51:26



desarrolladores del software, son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento las atenciones del servicio de soporte técnico a través de personal especializado.”

Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad y operatividad de dicho equipamiento o infraestructura, el cual es necesario para la Institución.

“La única manera de garantizar la funcionalidad y operatividad de las licencias se logra mediante la contratación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento de licencias, que únicamente pueden ser brindados por los representantes y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el fabricante.

De no contar con este servicio por un proveedor que no sea representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el fabricante, no se garantiza la continuidad y operatividad de las licencias, asimismo implementar una solución diferente a la actual implicaría costos adicionales a la entidad.

El servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias permite: (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.”

Incidencia económica de la contratación

“El no contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, implicaría no tener un soporte activo, que ante una falla de algún módulo, no se garantice la operatividad de la herramienta, causando un impacto significativo en la generación de informes, reportes y estadísticas para gestión de indicadores, estimación de brechas de fraude, construcción de indicadores de riesgo, trazabilidad de resultados de aplicación de selectividad y resultados de los controles, en las diferentes áreas usuarias, afectando en el logro del cumplimiento de metas de Indicadores PEI, POI, SIP, entre otros.”

Cabe señalar que, de requerir otra marca, el costo no sólo sería de adquisición de nuevas licencias, sino además los costos de instalación, configuración, migración, capacitación a usuarios, entre otros.

Cabe precisar que la presente estandarización no constituye un mecanismo de restricción de libre competencia.”



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
28/12/2022 14:51:26



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	Prado Rodriguez, Jesús Diomedes
	REGISTRO SUNAT	1503
	CARGO	Especialista.
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Posadas Vallejos, Carlos Manuel
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de la División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe

Lima, 26 de Octubre de 2022

6. Conclusiones

El informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que 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, resulta complementario e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico de Estandarización N°0115-2022-SUNAT/1U5200, referido a 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, fue elaborado por el señor Jesús Diomedes Prado Rodriguez, de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el Informe Técnico de Estandarización N°0115-2022-SUNAT/1U5200, 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 de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, por el periodo de vigencia de treinta y seis (36) 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
28/12/2022 14:51:26

