

INFORME TECNICO N° 0115-2022-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 : 26 de octubre del 2022

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 mayo del año 2021 la Herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics en español para Windows con 15 licencias concurrentes; cuatro (4) IBM SPSS Statistics Professional y once (11) IBM SPSS Statistics Standard.
- 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

4.1 Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

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, Árboles 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

4.2 Descripción del servicio requerido.

Descripción	Cantidad
Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.	1095 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:

- 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 máximo 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.
- 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.

4.3 Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

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 (Tablas, Estadísticas Avanzadas, Regresión, Árboles 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.

4.4 Justificación de la estandarización.

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

El servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca 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 la 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 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.

b. Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles.

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 continúa 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.

c. 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.

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

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME	
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES PRADO RODRIGUEZ, JESÚS DIÓMEDES
	REGISTRO SUNAT 1503
	CARGO ESPECIALISTA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT 149A
	CARGO JEFE DIVISION
	UNIDAD ORGANIZACIONAL DIVISION DE GESTION 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

9. LUGAR Y FECHA

Lima, 26 de octubre de 2022

ELABORADO POR 1503 – JESÚS DIÓMEDES PRADO RODRIGUEZ	EVALUADO POR (firma y sello) 149A - CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS