



Firmado electrónicamente por:
EMERSON JIM VASQUEZ SANDOVAL
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE
SERVICIOS
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Fecha y hora: 22/07/2025 10:30

INFORME TÉCNICO N.º 000558-2025-SUNAT/1U5200

A : **POSADAS VALLEJOS CARLOS MANUEL**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

DE : **VASQUEZ SANDOVAL EMERSON JIM**
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ASUNTO : Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research

LUGAR : Lima, 22 de julio de 2025

1. MATERIA

Sustentar la compatibilización del Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research.

2. BASE LEGAL

- Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Decreto Supremo N° 009-2025-EF, Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Directiva N° 001-2025-EF/54.01, Directiva de Compatibilización del Requerimiento.

3. ANTECEDENTES

- Mediante Licitación Pública Internacional N° 003-2017-SUNAT/BID, se realizó el contrato N° 09-2018-SUNAT/MSI de fecha 20 de abril del 2018, donde se adquirió la “Provisión de una Solución de Software para el Análisis de Relacionamento Visual de Datos que permita el Fortalecimiento de Capacidad para el Análisis Investigativo de Inteligencia Tributaria”.
- A través de la Contratación Directa N° 0024-2022-8B7200-SUNAT, se contrató “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE “ANALISIS DE RELACIONAMIENTO VISUAL DE DATOS”, DE

LAS MARCAS SEMANTIC RESEARCH MODELO SEMANTICA PRO, I2 GROUP MODELO I2 ANALYST'S NOTEBOOK, SYNGLYPHX MODELO SYNGLYPHX 3D O EQUIVALENTE”, donde el contrato N° 00294-2022/SUNAT, de fecha 15 de diciembre del 2022 fue para la ejecución de los Item1 y Item2 (Synglyphx modelo Synglyphx 3D/ Semantic Research modelo Semantica Pro) – y el contrato 00295-2022/SUNAT de fecha 16 de diciembre del 2022 fue para el Item3 (I2 Group modelo i2 Analyst's Notebook); Los mismos que culminan el 27 de diciembre del 2024.
Cabe señalar que en esta contratación el área usuaria beneficiaria solicito 10 licencias por cada herramienta.

- Con Memorándum Electrónico N° 01138 - 2023 8B7300, la Division de Division De Información Y Análisis en seguimiento de fecha 23 de abril del 2024, confirma que solo requerirá 2 aplicaciones: Semantic Research modelo Semantica Pro y I2 Group modelo i2 Analyst's Notebook, con 7 licencias asignadas a la INER (Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos).
- Así mismo, mediante el Memorándum N° 000545-2024-8B7000 en su seguimiento 9 de fecha 03/12/2024, la División de Información y Análisis de la INER (Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos) confirma la contratación de una sola licencia Semantica Pro de la marca Semantic Research por el plazo de renovación de 365 días calendario.

4. ANÁLISIS

4.1 Descripción del equipamiento preexistente.

La SUNAT cuenta un equipamiento prexistente el cual está conformada por un número determinado de licencias perpetuas según se detalla a continuación:

- Modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research (Desktop 10 Lic.)

El producto anteriormente mencionado es utilizado por las herramientas de software para el análisis de relacionamiento visual de datos, mediante la cual se busca acceder a nuevas fuentes de información, reforzar la capacidad de gestión interna, mejorando los niveles de análisis e investigación del incumplimiento tributario.
El presente servicio tiene por finalidad publica potenciar los niveles de recaudación en beneficio de las acciones del gobierno para la atención de las necesidades del ciudadano.

4.2 Descripción del servicio requerido.

El Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research, es requerido por el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario y se compone de lo siguiente:

1. Servicio de soporte del software Análisis de relacionamiento visual de datos.

- a) El servicio de soporte deberá atender la siguiente licencia:

Licencia	Cantidad
Semantic Research modelo Semantica Pro	Desktop 1 Licencia

- b) Para incidencias críticas que detienen la operatividad del producto, el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte no deberá ser mayor a 4 horas computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.

Para incidencias que no detienen la operatividad del servicio y están relacionados a problemas del producto trabajando con la licencia modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research. El contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de (28) días calendario para subsanar los problemas, las mismas que se cuentan desde el día que se envió el correo electrónico. En caso la solución del problema requiera mayor plazo a lo señalado deberá sustentar de manera fehaciente con la documentación correspondiente y una carta del fabricante y/o contratista. En esta documentación se debe indicar el tiempo requerido para subsanar el problema, y de ser necesario un plazo mayor, deberá requerirlo de manera formal, explicando las razones y la gestión realizada. La ampliación del plazo debe ser requerido antes de finalizar los (28) días calendario y será solicitado con documento mediante la mesa de partes virtual (<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT a fin de que emita opinión de lo solicitado, ésta responderá en un plazo máximo de 3 días calendario.

El contratista no podrá exceder del plazo de (6) meses, incluidas todas las ampliaciones solicitadas, para la solución de estos incidentes. El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

- c) Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante del producto o equivalente, durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.
- d) Acceso a la guía de soporte del fabricante del software donde se especifique la información detallada de todo el soporte ofrecido.
- e) El soporte incluye:
- El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de programas-producto instalados. Para estos efectos la SUNAT efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico o acceso remoto en modalidad 24x7 a un número proporcionado por el contratista, que será informado antes del inicio del servicio de soporte. El contratista proporcionará las instancias de contacto de manera tal de poder llegar a tener soporte de la casa matriz del software en su Headquarter (Oficinas Principales) o centros de atención.
 - Servicio para todos sus productos, que incluya en su oferta en la modalidad de cantidad ilimitada de llamadas para el soporte.
 - Las comunicaciones de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - Podrán efectuarse por correo electrónico a la dirección acordada entre la SUNAT y el contratista al inicio efectivo del servicio.
 - La División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica notificará al contratista las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

- ✓ Fecha y hora
- ✓ Descripción del problema
- ✓ Servicios afectados
- ✓ Nivel de gravedad de la falla
- ✓ Contacto en la SUNAT y dirección

- f) El contratista coordinará con la SUNAT el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.
- g) El contratista deberá de garantizar que desde el inicio del servicio y por el período establecido en la actualización de versiones se somete:
 - Cada elemento individual o módulo del software será compatible con todo otro elemento o módulo del software y con el procesador y cualquier otro software que opere en éste que vaya a ser empleado en conjunto con el software y haya sido descrito en la especificación funcional.
- h) El software cuando sea empleado por la SUNAT conforme a instrucciones escritas del contratista funcionará de conformidad con la especificación funcional y la documentación, procesando los volúmenes de datos y brindando los tiempos de respuesta especificados en la documentación.
- i) Todo el trabajo realizado por el contratista y sus empleados conforme al contrato será ejecutado con razonable habilidad y cuidado, y al menos con los niveles de habilidad y cuidado esperables de técnicos certificados, competentes y experimentados en el manejo de este software.

2. Servicio de Mantenimiento de Licencia de software Análisis de relacionamiento visual de datos

Cuando la SUNAT lo solicite a través de correo electrónico, el contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

Permanente asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporaryfixes, etc.).

Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mejora más reciente del mismo producto, Previa coordinación la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

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

La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de licencias, están destinados a garantizar el buen funcionamiento del software Análisis de relacionamiento visual de datos, solucionando incidentes y/o problemas en las licencias, así como contar con acceso a nuevas versiones mejoras del software, que sean liberadas durante la vigencia del contrato de servicio

El contratista brindará el servicio con personal especializado y certificado por el fabricante o representante del software

Los trabajos de soporte y/o mantenimiento se efectuarán de tal manera que dichas tareas no interfieran en el desarrollo de las actividades de la SUNAT

4.4 Justificación de la compatibilización.

4.4.1. Los servicios que se requiere contratar son complementarios al equipamiento preexistente

El servicio de soporte y mantenimiento de licencia de software Análisis de relacionamiento visual de datos, modelo Semántica Pro de la marca Semantic Research, que se requiere contratar es complementarios al equipamiento preexistente.

Es necesario que el servicio sea ejecutado por personal especializado y certificado por el fabricante o representante del software y/o que el contratista sea representante del mismo; siendo esta la única manera de garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad, reduciendo los tiempos de inoperatividad por incidencias de fallas en el servicio.

4.4.2. Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento.

La única manera de contar con las garantías de las licencias es a través del Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research con los fabricantes y/o representantes autorizados, no pudiendo contratar servicios no autorizados.

Por tanto, trabajar con el(los) fabricante(s) y/o representante(s) de la marca minimizará los retrasos en la atención de soporte y/o mantenimiento debido a su relación directa comercial con el fabricante para la atención o el escalamiento de cualquier incidente o mantenimiento, asegurando la continuidad y operatividad del servicio informático; convirtiéndose así en servicios imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de dicho bien.

4.4.3. Uso de otra marca

Usar las herramientas de otra marca pueden no ser compatibles con la infraestructura actual ni con los datos ya procesados por Semantica Pro, esto requeriría migrar información, lo que implica alto riesgo de pérdida o corrupción de datos.

Se tendría que adquirir nuevas licencias, lo que generaría un gasto no previsto, se necesitarían capacitaciones para el personal, aumentando los costos de adopción y tiempo de aprendizaje.

Asimismo, el rendimiento de la nueva solución no está probado en el entorno de la SUNAT, mientras que Semantica Pro ya está integrada y validada.

Aunado a ello, no contratar el servicio de soporte y mantenimiento comprometería la seguridad, estabilidad y continuidad del software actual, que es fundamental para la gestión de datos.

4.4.4. Incidencia Económica de la Contratación

La compatibilización para la contratación del Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research, presuponen la

reducción de costos operativos, asimismo, extiende el tiempo de vida útil de los bienes (softwares).

El no mantener operativa las licencias, afectaría los servicios informáticos impactando directamente en la recaudación tributaria y a los servicios de comercio exterior.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la compatibilización es de (12) meses, el cual se encuentra sujeto a que se mantengan las condiciones que motivaron la compatibilización.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN¹

6.1	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL SUSTENTO DE LA COMPATIBILIZACIÓN	
	APELLIDOS Y NOMBRES	VASQUEZ SANDOVAL EMERSON JIM
	REGISTRO SUNAT	AN92
	CARGO	ANALISTA DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURATECNOLÓGICA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURATECNOLOGICA
6.2	JEFE DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA	
	APELLIDOS Y NOMBRES	POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	JEFE DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

De lo expuesto, se concluye que corresponde realizar la compatibilización para contratar el servicio de Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research a proveedor o fabricante autorizados de la marca, pues es la única manera de garantizar la continuidad operativa del análisis de relacionamiento visual de datos, accediendo a nuevas fuentes de información, reforzar la capacidad de gestión interna, mejorar, los niveles análisis e investigación del incumplimiento tributario, potenciando los niveles de recaudación, y los servicios de comercio exterior.

Asimismo, se precisa que, la compatibilización propuesta no constituye un mecanismo de restricción de libre competencia.

8. RECOMENDACIÓN

En base a lo señalado previamente y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Directiva N° 001-2025-EF/54.01, Directiva de compatibilización del requerimiento; se recomienda dar inicio al proceso de compatibilización para el Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research; tomando como base las Directivas o

¹ El presente informe será suscrito adicionalmente por el funcionario de tercer nivel del ATE.

procedimientos emitidos por la Dirección General de Abastecimiento del MEF y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT

9. LUGAR Y FECHA

San Isidro, 22 de julio de 2025.

ELABORADO POR: AN92 – VASQUEZ SANDOVAL EMERSON JIM	EVALUADO POR: 149A - POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL