



RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA
N° 83 -2013-SUNAT

**APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA SOFTWARE DE
LA MARCA AUDIT COMMAND LANGUAGE (ACL)**

Lima, 09 AGO 2013

VISTOS:

El Informe Técnico N° 001-2013-SUNAT/4EC000 emitido por la Gerencia de Arquitectura de Sistemas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y el Informe N°030-2013-SUNAT/4G3400 emitido por la División de Programación y Gestión de la Gerencia Administrativa.

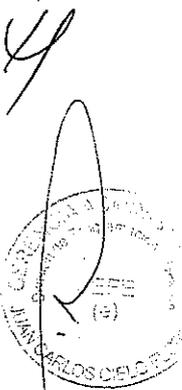
CONSIDERANDO;

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 184-2008-EF, sólo será posible solicitar una marca o tipo de producto determinado cuando ello responda a un proceso de estandarización debidamente sustentado;

Que, mediante la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado aprobó los Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular;

Que, de acuerdo a lo establecido en los mencionados lineamientos, cuando el área usuaria considere que resulta inevitable solicitar determinada marca o tipo particular en los bienes o servicios a ser contratados; deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual debe contener la información que en dichos lineamientos se señala;

Que, por otro lado, los mencionados lineamientos han señalado que la referida estandarización será aprobada por el Titular de la Entidad sobre la base del informe técnico de estandarización emitido por el área usuaria;



Que, esta facultad de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 020-2013/SUNAT, ha sido delegada en el Intendente Nacional de Administración;

Que, en atención a la normativa previamente citada, la Gerencia de Arquitectura de Sistemas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información ha elaborado el informe técnico que sustenta la estandarización para la contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Software de la marca Audit Command Language (ACL) por el representante o directo del fabricante;

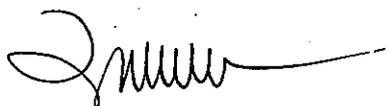
Que, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 78° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Decreto Supremo N° 115-2002-PCM, y normas modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la estandarización para la contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Software de la marca Audit Command Language (ACL) por el representante o directo del fabricante en SUNAT por el periodo de cinco (05) años, dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la estandarización.

Artículo 2°.- Disponer que la División de Programación y Gestión, tramite la publicación de la presente resolución en la página Web Institucional.

Regístrese y comuníquese.



.....
THOU SU CHEN CHEN
Intendente Nacional (e)
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION



INFORME N° 030 -2013-SUNAT/4G3400

A : **Sra. THOU SU CHEN CHEN**
Gerente Administrativo

DE : **Sr. JUAN CARLOS CIELO FLORES**
Jefe de la División de Programación y Gestión (e)

ASUNTO : Estandarización para la contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Software de la marca Audit Command Language (ACL).

REF. : Informe N°001-2013-SUNAT/4EC000

FECHA : Lima, **07 AGO. 2013**

1. ANTECEDENTES

Informe N°001-2013-SUNAT/4EC000 de la Gerencia de Arquitectura de Sistemas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información.

2. OBJETIVO

Verificar si procede estandarizar el servicio de Soporte y Mantenimiento para Software de la marca Audit Command Language (ACL) comprobando si el Informe Técnico señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta inevitable contratar este servicio en la medida que garantiza la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente en la SUNAT.

3. BASE LEGAL

- a. El Decreto Legislativo N° 1017–Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N° 184-2008-EF–Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- c. Directiva N° 010-2009-OSCE–CD–Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. ANÁLISIS

De conformidad con la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, para comprobar la procedencia de estandarizar el mencionado servicio deben cumplirse los supuestos establecidos y estar expresados en el contenido del Informe Técnico.

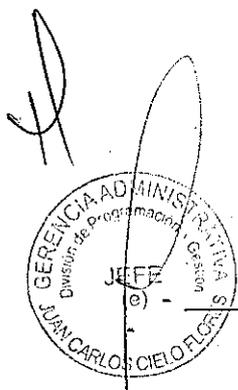
4.1 Conceptos de Soporte técnico y Mantenimiento de Software

En el Informe Técnico se hace mención a estos dos conceptos y resulta importante definirlos en su acepción común, a los efectos de verificar el alcance del servicio que se requiere estandarizar.

a. Soporte técnico de Software

“El soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos” (Fuente: Wikipedia – Enciclopedia libre).

En conclusión, permite inferir que el servicio de Soporte Técnico está vinculado con acciones de ASISTENCIA AL USUARIO del software para resolución de problemas de funcionamiento, con posibilidad de escalabilidad al fabricante.



b. Mantenimiento de Software

En ingeniería del software, el mantenimiento de software es la modificación de un producto de software después de la entrega, para corregir errores, mejorar el rendimiento, eliminación de funciones obsoletas u otros atributos". (Fuente: Wikipedia – Enciclopedia libre).

En conclusión permite inferir que el servicio de mantenimiento está vinculado con acciones de ACTUALIZACIÓN de versiones (upgrade) del software.

4.2 Supuestos que deben cumplirse para la estandarización

a. Preexistencia del equipamiento.-

El informe indica que la SUNAT en la actualidad cuenta 243 Licencias ACL versión 9.2.

b. Los servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente y son imprescindibles para garantizar su funcionalidad, operatividad o valor económico.-

Las Licencias ACL existentes, requieren el servicio de soporte y mantenimiento, que deviene en complementario a efecto de asegurar la vigencia tecnológica de las licencias; brindado el soporte necesario en situaciones que puedan originar el mal funcionamiento de éstas, además de contar con las actualizaciones correspondientes.

Según lo indicado en el informe, el uso principal de las Licencias ACL, es para analizar los datos contables que remite el contribuyente a petición de SUNAT, con la finalidad de proporcionarle al auditor un insumo inicial para su labor de fiscalización, pudiendo con esta información obtener lo siguiente:

- (1) Realizar su planeamiento y visualizar los puntos críticos
- (2) Validar operaciones o transacciones sin la necesidad solicitar información al contribuyente.

Cualquier interrupción del acceso a esta información repercute y afecta directamente la operatividad y administración de las Licencias adquiridas, por lo que se deduce que resulta imprescindible contar con el servicio de soporte y mantenimiento para garantizar la funcionalidad y operatividad de las referidas licencias, asegurando que los incidentes que pudieran reportarse sean atendidos en tiempos aceptables.

4.2 Contenido del Informe

a. La descripción del equipamiento preexistente.-

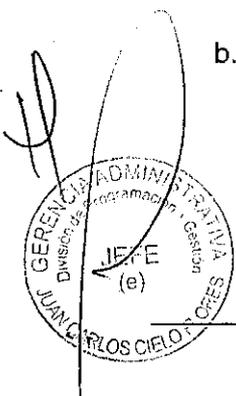
La SUNAT cuenta con 243 Licencias ACL versión 9.2; compatible con la plataforma Windows con que cuenta la institución.

Estas licencias se encuentran distribuidas a nivel nacional y la utilizan los auditores de la SUNAT para la extracción de datos contables de los contribuyentes.

b. La descripción del servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas.-

El servicio de soporte y mantenimiento solicitado deberá contar con las características técnicas mínimas siguientes:

- (1) Capacidad de escalamiento de problemas o consultas técnicas en horario 5x24.



- (2) Permitir el escalamiento telefónico o por Web a los centros de soporte.
- (3) Accesos a la Web de Servicios de Soporte Técnico.
- (4) El Proveedor deberá acreditar que puede comercializar el servicio de que será entregado en su integridad por el fabricante.
- (5) Para el buen funcionamiento de todos los productos deberá incluir permanentemente actualizaciones.

Adicionalmente el referido servicio debe incluir, lo siguiente:

- (1) Soporte de Resolución de Problemas (5x24), a través de seguimiento de llamadas
 - Para casos críticos, solicitados por teléfono únicamente.
 - Para casos no críticos, solicitados por teléfono y/o electrónicamente a través del sitio Web del fabricante.
- (2) Asistencia de Soporte: la cual consistirá en llamadas para consultoría de soporte, para identificar y ayudar a prevenir los temas de soporte más comunes.
- (3) Talleres de Transferencia de Conocimiento, así como capacitación por parte del fabricante.
- (4) Los servicios de información (5x24) y contactos técnicos deben incluir: Sitio Web en línea para base de conocimientos con artículos técnicos, herramientas y guías para la resolución de problemas.

c. El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.-

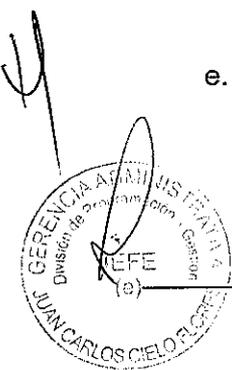
El servicio de soporte será utilizado para asegurar la continuidad operativa del software y soporte de la plataforma actual que atiende los procesos del negocio de diferentes áreas de la Institución, en particular los servicios que brinda el área de programación operativa a los usuarios de Fiscalización.

d. La justificación de la estandarización.-

- (1) La SUNAT cuenta con las Licencias ACL más de diez años y su uso esta reforzado por la capacitación a más de 200 auditores a nivel nacional lo que hace recomendable mantener la continuidad y fortalecer los conocimientos adquiridos en ésta.
- (2) Capacidad de escalamiento de problemas o consultas técnicas directamente a la casa matriz del fabricante del software (ACL), en horario 5x24.
- (3) Asegurar la operatividad del software (ACL), permite contar con la información necesaria oportuna y simplificada, generando un ahorro en los tiempos de los procesos de auditoria que son parte fundamental en el negocio de la SUNAT.
- (4) El servicio de soporte y mantenimiento del fabricante garantiza que cualquier incidencia que se presente en el funcionamiento de los aplicativos pre-existentes y aquellos que se pretenda desarrollar en base al lenguaje de programación que soporta esta herramienta mediante procedimientos automatizados, opere sin inconvenientes.
- (5) La ausencia de este servicio al tener una incidencia directa en el Módulo de Fiscalización, perjudicaría las labores de auditorías desempeñadas por los agentes fiscalizadores.

e. 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.

Sr. Omar Gonzales Elías
Gerente de Arquitectura de Sistemas



f. La fecha de elaboración del informe técnico.
17 de Junio de 2013

5. VIGENCIA

Acorde con lo indicado en el Informe N°001-2013-SUNAT/4EC000, Cinco (5) años

6. CONCLUSIONES

5.1 Por el alcance descrito en el Informe Técnico, el servicio solicitado se identifica como Servicio de Soporte y Mantenimiento para el Software de la marca Audit Command Language (ACL).

5.2 El Informe Técnico N°001-2013-SUNAT/4EC000, contiene y sustenta los supuestos previstos en la Directiva N° 010-2009-OSCE-CD, y en consecuencia procede estandarizar el Servicio de Soporte y Mantenimiento para Software de la marca Audit Command Language (ACL).

7. RECOMENDACIÓN

Recomendar la emisión de la Resolución de Intendencia por la que el Titular de la Intendencia Nacional de Administración apruebe la estandarización para el Servicio de Soporte y Mantenimiento para Software de la marca Audit Command Language (ACL).

Es todo cuanto tengo que informar




Juan Carlos Cielo Flores
Jefe División de Programación y Gestión (e)



INFORME N° 001 - 2013-SUNAT/ 4EC000

A : **Sra. Gisella Vega Polleri**
Jefe de la Oficina de Soporte Técnico (e)

De : **Omar Gonzáles Elías**
Gerente de Arquitectura de Sistemas (e)

Asunto : Estandarización del Servicio de Soporte y mantenimiento para Software de Auditoría ACL

Fecha : San Isidro, **17 JUN. 2013**

OBJETIVO.-

Estandarizar el Servicio de Soporte para el software de auditoría Audit Command Language (ACL) descrito en el presente informe, con el fin de que la institución pueda realizar procesos de adquisición de dicho servicio.

ANTECEDENTES.-

La Directiva N.° 10-2009-OSCE/CD del OSCE, establece lineamientos para la contratación de bienes y servicios específicos en los que se haga referencia a determinada marca o tipo particular por parte de entidades estatales; por tanto, es necesario elaborar informes de estandarización del producto o servicio a adquirir que cumplan con los referidos lineamientos.

ANÁLISIS.-

El servicio de soporte brindará a la plataforma tecnológica actual lo siguiente:

- Soporte directo del fabricante para la aplicación y servicios críticos que puedan originar el mal funcionamiento de esta.
- Posibilidad de escalamiento en forma directa a los centros de soporte del fabricante.
- Acceso directo a las actualizaciones y/o Add-ins que desarrolle el proveedor.
- Capacitación y consultoría para el desarrollo de procedimientos automatizados (Scripts).

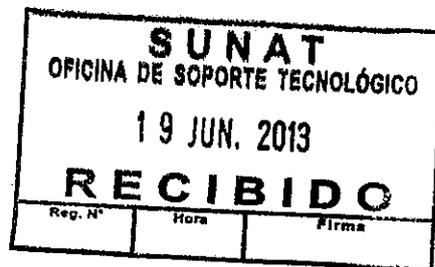
De este modo, garantizaremos la atención de los incidentes reportados en tiempos aceptables, asegurando a su vez operatividad de la herramienta, toda vez que la relación es directa con el fabricante.

Cualquier interrupción del servicio en los productos repercute y afecta directamente la operatividad y administración de las 243 licencias adquiridas por la institución, por tanto es necesario contar con el servicio descrito en párrafos anteriores.

Punto a.

La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad

La institución cuenta con 243 licencias de ACL Versión 9.2 a nivel nacional, este software para análisis y extracción de datos ACL es compatible con la plataforma Windows por lo que su uso no ocasiona conflictos con las aplicaciones pre-existentes con que cuenta la institución.



Estas licencias están distribuidas en diferentes dependencias a nivel nacional, siendo su uso principal el análisis de los datos contables que remite el contribuyente a petición de la institución, con la finalidad de proporcionarle al auditor un insumo inicial para su labor de fiscalización, con esta información puede realizar su planeamiento y visualizar los puntos críticos a ser analizados durante la auditoría, además como cuenta con toda la información contable mediante el uso de este aplicativo puede validar operaciones o transacciones sin la necesidad de solicitar al contribuyente un pantallazo de la información que muestra su sistema para corroborar si efectivamente esa operación fue contabilizada.

Esta forma de trabajo es desempeñada por el auditor volviéndose una herramienta importante para el desempeño de sus labores.

Punto b.

La descripción del bien o servicio requerido.

El servicio de soporte solicitado deberá contar con las siguientes características técnicas mínimas:

- ❖ Capacidad de escalamiento de problemas o consultas técnicas directamente a la casa matriz del fabricante, en horario 5x24.
- ❖ El Proveedor deberá acreditar que puede comercializar el servicio de Soporte Técnico que será entregado en su integridad por el fabricante.
- ❖ El Servicio de Soporte Técnico debe permitir el escalamiento telefónico o por Web a los centros de soporte.
- ❖ El Soporte Técnico para el buen funcionamiento de todos los productos deberá incluir permanentemente actualizaciones.
- ❖ El proveedor proveerá accesos a la Web de Servicios de Soporte Técnico.

Los servicios solicitados deberán incluir los siguientes requerimientos mínimos:

- ✚ Soporte de Resolución de Problemas (5x24):
 - Para casos críticos, solicitados por teléfono únicamente.
 - Para casos no críticos, solicitados por teléfono y/o electrónicamente a través del sitio Web del fabricante.
- ✚ Adicionalmente el servicio debe incluir, lo siguiente:
 - Asistencia de Soporte: la cual consistirá en llamadas para consultoría de soporte, para identificar y ayudar a prevenir los temas de soporte más comunes.
- ✚ Talleres de Transferencia de Conocimiento, así como capacitación por parte del fabricante.
- ✚ Servicios de Información (5x24) y contactos técnicos. Debe incluir:
 - Sitio Web en línea para base de conocimientos con artículos técnicos, herramientas y guías para la resolución de problemas.

Punto c.

El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido

El Servicio de Soporte será utilizado principalmente para la continuidad operativa y soporte a la plataforma actual que atiende los procesos de negocio de las diferentes áreas



de la institución. Esto incluye sobre todo a los servicios que proporciona el área de programación operativa de las distintas dependencias a los usuarios del área de fiscalización encargados de ejecutar auditorías por distintos tributos a los contribuyentes pertenecientes a su directorio y que proporciona un apoyo fundamental para la labor del agente fiscalizador, el uso de esta herramienta se viene dando desde el año 2004 con la versión ACL 6 y con el pasar de los años se fue fortaleciendo su uso al punto que se ha desarrollado toda una metodología de trabajo mediante el desarrollo del módulo de fiscalización obteniéndose resultados esperados y proyectando mejoras del servicio proporcionado, con la finalidad de fortalecer la calidad de los insumos proporcionados al auditor para el desempeño de sus labores de fiscalización.

Dada su incidencia e importancia dentro de la labor del agente fiscalizador se hace necesario velar y garantizar la continuidad del adecuado funcionamiento y uso del aplicativo en mención.

Los factores principales de uso que asegurarán la continuidad operativa podemos mencionar:

- Servicio adecuado del área de Programación Operativa a los usuarios de sus dependencias que en su mayoría son agentes fiscalizadores.
- Transferencia de conocimiento de mejores prácticas entre dependencias en la búsqueda de estandarización de análisis y procedimientos.

Punto d.

La justificación de la estandarización

El servicio de Soporte ACL será uno de los elementos importantes que garantizará cualquier incidencia que se presente en el funcionamiento de los aplicativos pre-existentes y aquellos que se pretenda desarrollar mediante procedimientos automatizados en base al lenguaje de programación que soporta esta herramienta denominado Módulo de Fiscalización elaborado por la Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales y que está a disposición de cualquier otra dependencia que lo requiera.

Este Módulo de Fiscalización ejecuta procedimientos de análisis de información de la data contable que envía el contribuyente a solicitud del área de Programación Operativa y que sirve de insumo importante para la labor de fiscalización, su uso le permite al profesional auditor un ahorro de tiempo en el proceso de auditoría, el módulo de fiscalización contiene procedimientos ya preparados que simplifican el análisis de algunos procedimientos que de no utilizarlos tomarían muchísimo más tiempo, este Módulo de Fiscalización desarrollado en ACL lleva en funcionamiento más de un año, tiempo en el que se fue optimizando y mejorando cada vez más los procedimientos definidos inicialmente, de esta manera su uso garantiza la calidad en el proceso de auditoría y se hace un factor indispensable el uso de la misma.

Este software de análisis y extracción de datos se viene utilizando desde el 2001 y su uso ha sido reforzado en el tiempo obteniendo los resultados esperados y de mucho valor para la institución y se han capacitado a más de 200 auditores a nivel nacional sobre todo entre el 2008 y 2009, por lo que es recomendable mantener la continuidad en el uso del software, fortaleciendo los conocimientos ya adquiridos y repitiendo los logros y experiencias alcanzados en anteriores casos de éxito por el uso del software.



Se requiere la estandarización del servicio de soporte del software de auditoría "ACL Desktop" para fines de contar con un mantenimiento permanente que permita a la institución garantizar a largo plazo la operatividad y funcionalidad de la infraestructura de software pre-existente. Finalmente, la licencia es una herramienta fundamental implementada en toda la institución y no contar con un servicio de mantenimiento y soporte, podría perjudicar enormemente la labor de auditoría desempeñadas por los agentes fiscalizadores de todas las dependencias y en especial de la IPCN que es la intendencia con mayor cantidad de licenciamientos de este aplicativo.



Punto e.

Periodo de vigencia

La presente estandarización es de cinco (5) años calendarios; sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación podría quedar sin efecto, debiéndose realizar un nuevo estudio.



Punto f. Fecha de Elaboración del informe técnico

CONCLUSIÓN

Una de las prioridades de la Gerencia de Arquitectura de Sistemas es garantizar la operatividad de la institución, por lo tanto es necesario contar con un servicio que nos permita acceder directamente a los recursos del fabricante.

Por lo tanto, de acuerdo con el presente Informe, la institución debería realizar las acciones que correspondan con el fin de contratar el servicio de Soporte.

Atentamente,

.....
OMAR GONZALES ELÍAS
Gerente (e) de Arquitectura de Sistemas
INTENDENCIA NACIONAL DE SISTEMA DE INFORMACION

AA/erm