



Firmado Digitalmente por:
HERMES FERNANDO AGUILAR
CACERES
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y
GESTIÓN
Fecha y hora: 19/12/2022 14:22

INFORME N.º 000073-2022-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 asistente virtual y del servicio conversacional de la marca IBM WATSON ASSISTANT

LUGAR : Lima, 19 de diciembre de 2022



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
19/12/2022 12:48:44

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N.º 55-2022-SUNAT/1U4100, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones de la Gerencia de Arquitectura, sustenta la estandarización para la contratación del servicio de asistente virtual y del servicio conversacional 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 del servicio de asistente virtual y del servicio conversacional de la marca IBM WATSON ASSISTANT.

En el Informe Técnico N° 55-2022-SUNAT/1U4100, 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 N° 55-2022-SUNAT/1U4100:

“Se adquirió un servicio de Suscripción y Consumo de Servicios sobre una Plataforma Cognitiva que incluye transacciones conversacionales basados en el software IBM Watson Assistant.

Se adquirieron 1,350,000 transacciones conversacionales por un período de 1 año los cuales vencen el 22 de mayo del año 2023.

El software IBM Watson Assistant organiza su infraestructura por medio de workspaces. En los workspaces son creadas las intenciones, entidades y flujos de diálogo que son parte de los chatbots. Actualmente el asistente virtual SOFIA cuenta con 3 chatbots: Renta, Tramites y Personas Naturales, Aduanas”.

4.1.2 Descripción del servicio requerido

En el literal b del numeral 4, del Informe Técnico N° 55-2022-SUNAT/1U4100, se indica:

“El software IBM Watson Assistant permite crear conversaciones basadas en intenciones, entidades y flujos de diálogo utilizando machine learning y de esta manera crear chatbots inteligentes.

Las intenciones son los motivos por los cuáles los usuarios se comunican con los chatbots.

Las entidades evitan las ambigüedades y ayudan a una conversación más específica.

Los flujos de diálogo en el asistente sirven para definir qué se responde para cada combinación de intenciones y/o entidades:”.

Se requiere la siguiente cantidad de interacciones a los servicios conversacionales de IBM WATSON Assistant por el periodo de un año:

Servicio Cognitivo	Unidad de medida	CANTIDAD
Transacciones conversacionales	Transacción	11 100 000

También se realizará la Migración de los servicios conversacionales a una nueva cuenta del servicio. El servicio incluye el servicio de soporte técnico y mantenimiento por el plazo del servicio.

Por otro lado, mediante el presente se busca estandarizar los servicios cognitivos, a través del IBM Watson assistant. El servicio de suscripción a la plataforma puede realizarse en otra nube diferente de la marca IBM, por lo que no se estaría estandarizando.

Cabe precisar que Sofia comprende una solución que está compuesta por ambos componentes solicitados (Plataforma y IBM watson assistant)”.



4.1.3 Uso o aplicación que se le dará al bien requerido.

En el literal c del numeral 4, del Informe Técnico N° 55-2022-SUNAT/1U4200 indica lo siguiente:

“El software IBM Watson Assistant es utilizado por el personal de la División de Canales Centralizados y la División de Atención al Usuario Aduanero y Liberaciones para crear las conversaciones de los chatbots del asistente virtual SOFIA.

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 literal d el numeral 4., del Informe Técnico N° 55-2022-SUNAT/1U4100:

(1) El servicio de IBM Watson Assistant solicitado es accesorio (Componente) al equipamiento preexistente (SOFIA).

(2) 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.

(3) En caso de no contar con el servicio de IBM Watson Assistant el asistente virtual SOFIA que atiende tanto a contribuyentes, operadores de comercio, así como público en general dejaría de responder a las consultas que se le realicen. Esto causaría un gran impacto ya que a la fecha son muchos los usuarios que realizan las consultas al asistente virtual SOFIA.

El riesgo es que el asistente virtual SOFIA ya no funcione ocasionando la sobrecarga de 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, en cambio el asistente virtual SOFIA puede atender a muchas más personas

(4) 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.

Actualmente el personal de la División de Canales Centralizados y la División de Atención al Usuario Aduanero y Liberaciones se encarga de entrenar los chatbots aduanero y tributarios, para ello han recibido capacitación en el software IBM Watson Assistant y ya cuentan con experiencia en su uso incluido las buenas prácticas de uso. Conocen los conceptos de intenciones, entidades y flujos de dialogo y permanentemente están mejorando las conversaciones de los diferentes chatbots del asistente virtual SOFIA. Considerar una nueva marca de software requeriría una migración de las conversaciones ya entrenadas, así como un entrenamiento y aprendizaje del mismo por parte del personal de la División de Canales Centralizados y la División de Atención al Usuario Aduanero y Liberaciones.



ROBERTO CARLOS
ARREDONDO
GALLEGOS
SUPERVISOR
ENCARGADO
19/12/2022 12:48:44



(5) 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.

También habría un gasto en la migración de todas las conversaciones ya desarrolladas por parte del personal de SUNAT. Así como también habría un gasto en adecuar las aplicaciones del asistente virtual SOFIA para que se integren al servicio conversacional.

Así mismo los demás componentes de software que forman parte del asistente virtual SOFIA se integran con el IBM Watson Assistant por lo que cambiar de software, implicaría un esfuerzo adicional de desarrollo de aplicaciones.”

“La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción de libre competencia”.

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	Jorge Julio Chata Tintaya
	REGISTRO SUNAT	2936
	CARGO	Arquitecto de Aplicaciones e Integración
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Arquitectura de Información y Aplicaciones
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Johnny Antonio Valdez Arevalo
	REGISTRO SUNAT	1245
	CARGO	Jefe de División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Arquitectura de Información y Aplicaciones

Fecha de Elaboración del Informe

Lima, 12 de diciembre de 2022

5. Conclusiones

El informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la estandarización la contratación del servicio de asistente virtual y del servicio conversacional de la marca IBM WATSON ASSISTANT, resultan complementarios e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico N° 55-2022-SUNAT/1U4100, referido a la estandarización la contratación del servicio de asistente virtual y del servicio conversacional de la marca IBM WATSON ASSISTANT fue elaborado por el señor Jorge Julio Chata Tintaya, Profesional de la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones y evaluado por el señor Johnny Antonio Valdez Arevalo, jefe de la División de Arquitectura de información y Aplicaciones.



ROBERTO CARLOS ARREDONDO GALLEGOS SUPERVISOR ENCARGADO 19/12/2022 12:48:44

Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el Informe 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 asistente virtual y del servicio conversacional de la marca IBM WATSON ASSISTANT por un periodo de sesenta (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
19/12/2022 12:48:44

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

