Firmado electrónicamente por:
JOSE EDUARDO QUIÑONES FALCON
JEFE DE DIVISIÓN
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN
Fecha y hora: 16/08/2024 17:41

INFORME N.º 000050-2024-SUNAT/8B7100

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

DE : **QUIÑONES FALCON JOSE EDUARDO**
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

ASUNTO : Estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos, modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group

LUGAR : Lima, 16 de agosto de 2024

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
16/08/2024 17:38:27

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
16/08/2024 17:26:42

---

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos, modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200, resulta necesario recomendar la estandarización para contratar el servicio haciendo referencia a una marca determinada.

3. Base Legal

a. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
b. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
c. Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. Análisis

Según lo indicado en el numeral 4 del Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200:

Sobre el proceso de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos, modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group, sustenta los siguientes presupuestos:

4.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

De acuerdo con el Anexo N° 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define Estandarización como: "*Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes*".

Según lo indicado en el literal a) del numeral 4 del Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

"La SUNAT cuenta una infraestructura 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.)
• Modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group (Desktop 10 Lic.)

Los productos anteriormente mencionados son utilizados 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"

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
16/08/2024 17:38:27

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
16/08/2024 17:26:42

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el literal b) del numeral 4 del Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200:

"El Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Analisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semántica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2, es requerido por el plazo de setecientos treinta (730) días calendario y se compone de lo siguiente:

Servicio de Soporte:

a) El servicio de soporte y mantenimiento deberá atender las siguientes licencias:

Licencias	Cantidad
Semantic Research modelo Semantica Pro	Desktop 7 Licencias
I2 Group modelo i2 Analyst'sNotebook	Desktop 7 Licencias

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 04 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 los softwares modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group.. El contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de (28) días calendario para subsanar los problemas, las mismas se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. 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 a la Division de Gestión de infraestructura Tecnológica – DGIT a fin de que emita opinión de lo solicitado, ésta responderá en un plazo máximo 3 días calendario.
El contratista no podrá exceder del plazo de (06) 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) *Para todos los productos el soporte incluye:*
• Permanente asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de 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 mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
• 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 telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la SUNAT y el contratista.

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
16/08/2024 17:38:27

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
16/08/2024 17:26:42

- 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.

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
16/08/2024 17:38:27

Servicio de Mantenimiento:

SUNAT Vº Bº 8B7101 REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
16/08/2024 17:26:42

Cuando la entidad 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".

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

Según lo indicado en el literal c) del numeral 4 del Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200:

"*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 Estandarización

Según lo indicado en el literal d) del numeral 4 del Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200:

(1) "La SUNAT cuenta actualmente con los softwares (licencias) preexistentes:
• Modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research
• Modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group
Dichas licencias fueron adquiridos mediante el proceso de selección LPI N°003-2017-SUNAT/BID y contrato N°09-2018-SUNAT-MSI firmados el 20/04/2018 con licencias perpetuas, el servicio de Soporte técnico de buen funcionamiento a las herramientas de software que actualmente tienen culminará el 27/12/2024, motivo por el cual se requiere la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semántica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group considerando que es la única manera de asegurar el buen funcionamiento y la continuidad de la operatividad de estos".

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
16/08/2024 17:38:27

(2) "El servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Analisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semántica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group, 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 reparación".

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
16/08/2024 17:26:42

(3) "La única manera de contar con las garantías de las licencias es a través del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Analisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semántica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group 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) "La estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group, 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 presente estandarización es de veinticuatro (24) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del servicio, y del jefe del área usuaria.

5.1.	**RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME**	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Vasquez Sandoval Emerson Jim
	REGISTRO SUNAT	AN92
	CARGO	Analista
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
5.2.	**RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME**	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Posadas Vallejos, Carlos Manuel
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
16/08/2024 17:38:27

Fecha de elaboración del informe:

13 de agosto de 2024.

6. Conclusiones

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
16/08/2024 17:26:42

La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos, modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group.

En este sentido, se han evaluado los documentos remitidos utilizando el Anexo N° 41 – "Verificación de documentos e información mínima necesaria para viabilizar la gestión de estandarización", el cual forma parte del presente informe, de acuerdo con lo establecido en el *Lineamiento temporal Gestión de contratación de bienes, servicios y obras en la SUNAT*, versión 2.

El Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos, modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group, fue elaborado por Emerson Jim Vasquez Sandoval, analista de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico Nº 000432-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y la revisión administrativa realizada por esta División, así como lo dispuesto en 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 la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos, modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research y modelo i2 Analyst's Notebook de la marca I2 Group, por un periodo de veinticuatro (24) meses. De variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

José Eduardo Quiñones Falcón
Jefe de la División de Programación y Gestión

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. 524B
EDGAR JHEFERSON MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
16/08/2024 17:38:27

SUNAT
Vº Bº
8B7101
REG. QK35
LUIS MIGUEL REAP MONTES
16/08/2024 17:26:42