

## INFORME TÉCNICO N.º 000432-2024-SUNAT/1U5200

**ASUNTO** : Informe Técnico de Estandarización

**LUGAR** : Lima, 13 de agosto de 2024

### 1. MATERIA

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.



CARLOS MANUEL  
POSADAS VALLEJOS  
JEFE DE DIVISIÓN  
13/08/2024 16:31:10

### 2. 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.
- Directiva N° 004-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
13/08/2024 12:40:02

### 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 Relacionamiento 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 LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE "ANÁLISIS 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 solicitó 10 licencias por cada herramienta.

Con Memorandum 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 Memorandum Electrónico N° 00356 - 2023 - 1U0000; con fecha 06 de mayo del 2024, la INER (**Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos**) solicita que el plazo de renovación sea el mismo lapso de la última renovación, es decir 730 días calendario.

#### 4. ANÁLISIS

##### a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

La SUNAT cuenta una infraestructura preexistente 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.

##### b) Descripción del servicio requerido.

El 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, 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's Notebook	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



CARLOS MANUEL  
POSADAS VALLEJOS  
JEFE DE DIVISIÓN  
13/08/2024 16:31:10



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
13/08/2024 12:40:02

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 División 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:



CARLOS MANUEL  
POSADAS VALLEJOS  
JEFE DE DIVISION  
13/08/2024 16:31:10



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
13/08/2024 12:40:02

- Podrán efectuarse telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la SUNAT y el contratista.
- 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.

#### **Servicio de Mantenimiento:**

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.

#### **c) 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



CARLOS MANUEL  
POSADAS VALLEJOS  
JEFE DE DIVISIÓN  
13/08/2024 16:31:10



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
13/08/2024 12:40:02

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

**d) Justificación de la estandarización.**

De conformidad con la Directiva No. 004-2016-OSCE/CD, para comprobar la procedencia de estandarizar el 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.

En este sentido, de acuerdo con el numeral 7.2 de la referida norma, los supuestos que deben verificarse son:

**(1) La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura:**

La SUNAT cuenta actualmente con los softwares (licencias) preexistentes:

- Modelo Semántica 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.

**(2) Los servicios que se requieren contratar son complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente**

El 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, 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.

**(3) Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad operatividad o valor económico del equipamiento e infraestructura preexistente.**

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 "Análisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semántica Pro de la marca Semantic



CARLOS MANUEL  
POSADAS VALLEJOS  
JEFE DE DIVISION  
13/08/2024 16:31:10



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
13/08/2024 12:40:02

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) Incidencia Económica de la Contratación:**

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.



**CARLOS MANUEL POSADAS VALLEJOS**  
JEFE DE DIVISION  
13/08/2024 16:31:10

**5. VIGENCIA**

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de 24 meses sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto al margen de que esté vigente.



**EDDY REINOSO RIVAS**  
SUPERVISOR (E)  
13/08/2024 12:40:02

**6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN**

El funcionario mínimo de tercer nivel es quien evalúa y suscribe el Informe de Estandarización.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
6.1	APELLIDOS Y NOMBRES	VASQUEZ SANDOVAL EMERSON JIM
	REGISTRO SUNAT	AN92
	CARGO	ANALISTA DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURATECNOLOGICA
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIVISION DE GESTION DE INFRAESTRUCTURATECNOLOGICA

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**

De lo expuesto se concluye que es imprescindible contratar el 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 a proveedores o fabricantes 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.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con proveedores del servicio autorizados por el fabricante.

## 8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de 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, tomando como base la Directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.



CARLOS MANUEL  
POSADAS VALLEJOS  
JEFE DE DIVISION  
13/08/2024 16:31:10



EDDY REINOSO RIVAS  
SUPERVISOR (E)  
13/08/2024 12:40:02

<b>ELABORADO POR</b> AN92 – VASQUEZ SANDOVAL EMERSON JIM	<b>EVALUADO POR (firma y sello)</b> 149A - POSADAS VALLEJOS, CARLOS MANUEL