

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE

N°35 -2019-SUNAT-1U5200

1. NOMBRE DEL AREA:

El área encargada de la evaluación técnica para la contratación del servicio de soporte técnico y capacitación al software de análisis de información Microstrategy o equivalente es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

Ernesto Arévalo Arrascue - Jefe de la División de la Infraestructura Tecnológica
Jesús D. Prado Rodríguez - Especialista 2 de la División de la Infraestructura Tecnológica

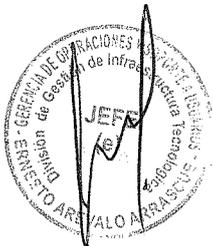
3. FECHA:

24 de Mayo del 2019.

4. JUSTIFICACIÓN:

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) para el cumplimiento los objetivos estratégicos institucionales y para mejorar la capacidad de análisis y la oportuna toma de decisiones cuenta la herramienta de BI Microstrategy la cual viene siendo utilizada por el personal de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas, Gerencia de Calidad Sistemas, Gerencia de Estrategias, Gerencia de Analítica Inform. Riesgo y Otras Áreas Usuarias.

La División de Desarrollo de Sistemas Analíticos-DDSANA es el área encarga del desarrollo de modelos analíticos expertos en Microstrategy, los que son utilizados para una mejor capacidad de análisis y la oportuna toma de decisiones en las Áreas Usuarias. En ese contexto la DDSANA manifiesta la necesidad de seguir contando con esta herramienta de BI (Business Intelligence), a través del Memorándum Electrónico N° 00011 - 2018 - 8B1000 y con el visto bueno de la División de Arquitectura Tecnológica.



5. ALTERNATIVAS:

Desde la implementación de la herramienta y su infraestructura, la SUNAT viene utilizando el software de Microstrategy para la construcción de modelos analíticos, los que son desarrollados por la Gerencia de Desarrollo de Sistemas, modelos analíticos con impacto significativo en las áreas usuarias en la capacidad de análisis y la toma de decisiones, que se reflejan en los alcances de los objetivos institucionales.

Es importante considerar que el servicio de soporte técnico y capacitación al software de análisis de información Microstrategy o equivalente, requerido garantiza la atención a problemas o fallas en la solución, a cargo del propio fabricante. De esta manera, se asegura la correcta funcionalidad y operatividad del software y servidores, al contar con un servicio de soporte técnico que permita canalizar consultas técnicas o reportar fallas directamente al fabricante, como se ha

A handwritten signature in black ink.

presentado en situaciones anteriores, las que han sido resueltas oportunamente sin afectar el servicio al usuario. Además, este servicio permite la actualización del software a las nuevas versiones liberadas, lo cual garantiza su funcionalidad al reducir la posibilidad de obsolescencia tecnológica, preservando el valor económico de la inversión realizada.

En tal sentido, se considera que se debe mantener el servicio de soporte técnico y capacitación al software de análisis de información Microstrategy o equivalente ya que es fundamental y primordial para garantizar el correcto y normal funcionamiento de la herramienta por lo que no se consideran otras alternativas.

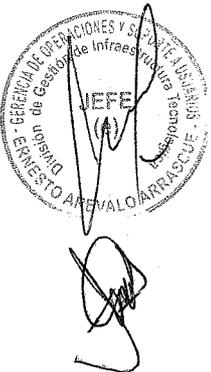
6. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Dado que el área usuaria DDSANA considera que se debe mantener el software de Microstrategy como herramienta de diseño de informes y de cuadros de mando analíticos, se solicitará la estandarización del Servicio de soporte técnico y capacitación al software de análisis de información Microstrategy o equivalente.

Bajo ese contexto, no se realizará el análisis comparativo técnico del software basado en la "Parte 3: Proceso de Evaluación de Software" de la Guía de Evaluación de Software, aprobada por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM, al no ser posible su aplicación, puesto que no se evaluarán alternativas para el reemplazo del citado software.

Adicionalmente, la necesidad de que el servicio de soporte técnico al software de Microstrategy y la plataforma que lo soporta, sea provisto por el mismo fabricante o por un distribuidor autorizado para tal fin, responde a que es indispensable asegurar los siguientes puntos:

- El soporte técnico al software y la plataforma que lo soporta es prestado por personal del fabricante o del distribuidor que, formalmente, está autorizado por el fabricante para revisar código fuente, librerías, modificar programas o resolver problemas, asumiendo la responsabilidad de los cambios realizados. De esta forma, no se pierde la garantía sobre el software. La condición de distribuidor autorizado asegura que el personal está en capacidad de resolver problemas recurriendo a las fuentes de información provistas por el fabricante, algo a lo que un distribuidor no autorizado no tendría acceso.
- La actualización de las versiones del software garantiza su vigencia tecnológica en el tiempo, además de permitir el acceso a mejoras en la funcionalidad del software, en beneficio de los usuarios.
- Un distribuidor autorizado comparte con el fabricante, por contrato, la responsabilidad sobre el desempeño del software y cualquier eventualidad que el mismo pueda originar. En ese sentido, todo incidente de orden técnico o funcional es atendido por el fabricante, a través de su distribuidor original, el cual provee las instrucciones o realiza los contactos con el fabricante.



En ese sentido, contar con un servicio de soporte provisto por el fabricante del software, garantiza la correcta operatividad, funcionamiento, soporte técnico y actualización de versiones del software. Caso contrario, la inversión realizada podría estar en riesgo de pérdida ante la eventualidad de una falla o error, que no estaría cubierta por la garantía del fabricante al no contar la SUNAT con un servicio que permita atender estos requerimientos.

Adicionalmente, este servicio no puede ser brindado por otra empresa que no esté autorizada por el fabricante, debido a que no se contaría con la autorización (por derechos de propiedad intelectual) para modificar el software, por lo cual la contratación de un servicio de soporte brindado por una empresa no autorizada resultaría contraproducente, desde el punto de vista operativo y económico.

En ese contexto y según lo expuesto en el numeral 6 no aplica el análisis comparativo, se está solicitando la estandarización del software Microstrategy.

7. ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO

Dado que el área usuaria DDSANA considera que se debe mantener el software de Microstrategy como herramienta de diseño de informes y de cuadros de mando analíticos, se solicitará la estandarización del servicio de soporte técnico y actualización del software en la Superintendencia. Por ello, no se realizará el análisis comparativo de costo-beneficio, puesto que no se evaluarán alternativas para el reemplazo del citado software.

Otro factor a tener en cuenta y que favorece a la alternativa de la contratación del servicio de soporte técnico y capacitación al software de Microstrategy, es el valor intangible relacionado al nivel de conocimientos (know how) que posee el personal de desarrollo, el de soporte técnico y el de operaciones, lo cual no ha sido valorado económicamente y que refuerza la alternativa mencionada.

De otro lado al contratar el servicio de soporte técnico y capacitación al software de análisis de información Microstrategy o equivalente, se estaría asegurando la inversión preexistente realizada por la SUNAT al adquirir el licenciamiento del producto, con lo cual se mantendría la inversión realizada y se extendería el ciclo del producto.

8. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente informe son las siguientes:

El servicio de soporte técnico garantiza la atención de problemas o fallas en el software y hardware, a cargo del propio fabricante. De esta manera, se asegura la correcta funcionalidad, operatividad del software y hardware, la actualización y mantenimiento, consultas técnicas o reportar fallas, directamente al fabricante. También, este servicio permite la actualización del software a las nuevas versiones liberadas, lo cual garantiza su funcionalidad al reducir la posibilidad de obsolescencia tecnológica, lo cual preserva el valor económico de la inversión realizada.



Por lo expuesto, se requiere la contratación del Servicio de soporte técnico y capacitación al software de análisis de información Microstrategy o equivalente, necesario para asegurar la correcta operatividad, funcionamiento, soporte técnico y actualización de versiones del software, el cual es utilizado en la Superintendencia como herramienta de diseño de informes y de cuadros de mando analíticos.

9. FIRMAS

	
1503- Jesús D. Prado Rodriguez	ERNESTO AREVALO ARRASCUE División de Gestión de Infraestructura Tecnológica Superintendencia de Operaciones y Control de Riesgos