

PRONUNCIAMIENTO N° 155-2020/OSCE-DGR

Entidad: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

Referencia: Concurso Público N° 5-2019-SUNARP-1, convocado para el *"Servicio de soporte técnico para el software base de los servicios en línea de la SUNARP"*.

1. ANTECEDENTES:

Mediante el formulario de Solicitud de Emisión de Pronunciamiento¹, recibido el 17 de enero de 2020 y subsanado² el 23 de enero de 2020, la presidenta del comité de selección a cargo del procedimiento de selección de la referencia remitió al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) la solicitud de elevación de cuestionamientos al pliego absolutorio de consultas y observaciones presentada por el participante UNIVERSAL BUSINESS SOLUTIONS & SERVICES S.A.C., en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante "el TUO de la Ley", aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, y el artículo 72 de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, en adelante el "Reglamento"; y sus modificatorias.

Así, cabe precisar que para la emisión del presente pronunciamiento se utilizará el orden establecido por el comité de selección en el pliego absolutorio³; en ese sentido, considerando el único tema materia de cuestionamiento de los mencionados participantes, este Organismo Técnico Especializado procederá a pronunciarse de la siguiente manera:

- **Cuestionamiento único:** Respecto de la absolución de la consulta y/u observación N° 2, referida a los *"niveles de indisponibilidad de los servicios"*.

2. CUESTIONAMIENTO:

Cuestionamiento único	Respecto a los "niveles de indisponibilidad de los servicios".
------------------------------	---

El participante UNIVERSAL BUSINESS SOLUTIONS & SERVICES S.A.C. cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 2, toda vez que, según refiere:

"La consulta N° 02 del Pliego de absolución de consultas y observaciones fue absuelta por el comité de Selección, precisando que debido a la criticidad de la plataforma se ha estipulado los plazos en horas

¹ Trámite Documentario N° 2020-16313303-LIMA.

² Trámite Documentario N° 2019-16322638- LIMA.

³ Para la emisión del presente Pronunciamiento se utilizará la numeración establecida en el pliego absolutorio en versión PDF.

para los niveles de indisponibilidad de los servicios, y es por ello que las penalidades asociadas están acordes a lo requerido por el área usuaria.

La absolución de la consulta 02 transmite desconcierto dando a entender en primer orden que los servicios a realizar en el software base son críticos, sin embargo en la respuesta a la consulta solamente se enfocan en resaltar que los plazos fueron establecidos por el área usuaria en base a los niveles de indisponibilidad de los servicios; resulta contradictorio que la absolución de la consulta no guarden relación con los consultado, esto confirma que siendo los servicios críticos los plazos deben extenderse a fin de no afectar al proveedor de caer en penalidad, en ese sentido consideramos que la respuesta carecen de fundamento, no expresa ni sustenta la justificación técnica del criterio solicitado por el área usuaria de los plazos establecidos.

En tal sentido, encontramos justificación que confirma la vulneración de los principios que rigen las contrataciones del estado, este hecho nos permite solicitar al OSCE su pronunciamiento para que tenga a bien precisar que las condiciones a cumplir no deben incluir privilegios o ventajas sin una justificación objetiva y razonable que afecten la competencia, estando sujeto a Ley y bajo el amparo de lo establecido en el art. 2 (literales b y e) de la Ley de Contrataciones del Estado y, que además podrían generar controversias durante la ejecución contractual, las mismas que pueden ser fácilmente superadas en esta instancia" (sic) (El subrayado y resaltado son agregados).

Base Legal

1. Artículo 16 del TUO de la Ley: "Requerimiento".
2. Artículo 29 del Reglamento: "Requerimiento".
3. Bases Estándar objeto de la presente convocatoria.

Pronunciamiento

En el artículo 16 del TUO de la Ley y el artículo 29 del Reglamento, se establece que las especificaciones técnicas, los términos de referencia o el expediente técnico, que integran el requerimiento, contienen la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación, siendo que, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

En el presente caso, de la revisión de los términos de referencia consignados en el numeral 3.1 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, entre otros aspectos, lo siguiente:

"5.1 Soporte técnico

(...)

d. Los tipos de soporte se clasificarán en función de la criticidad de los servicios que se han visto afectados y el nivel de indisponibilidad de los servicios en Línea soportados por estos, para lo cual se describe los tipos de servicios:

- **Servicios Productivos Detenidos (SPD):** En el ambiente de producción, alguno de los servicios en Línea de SUNARP, están como no disponible, no cargan o no logra iniciar el servicio.
- **Servicios Productivos Degradados (SPE):** En el ambiente de producción, alguno de los servicios en Línea de SUNARP, tiene uno de los componentes, nodos o sub-servicios, como no disponibles, degradando la performance del servicio, sin llegar a paralizar la aplicación, ni los servicios en Línea de SUNARP.
- **Servicios no Productivos (SNP):** En el ambiente de Desarrollo y/o Calidad, cuando estos se encuentren disponibles, afecten los servicios en Línea soportados en estos, total o parcial.

(...)

- h. Todos los plazos de atención de los Niveles de Servicio (descritos en el cuadro siguiente), son considerados hasta la culminación de la atención, indicada expresamente por el especialista, mediante correo, u otro medio verificable; en caso el soporte inicial sea remoto y debe pasar a soporte presencial, el Contratista dispondrá de dos (02) horas adicionales, por concepto de traslado.

Nivel	Detalle del Nivel de Servicio solicitado	Plazo (Horas)		
		SPD	SPE	SNP
1	Atención remota para dar solución a incidencias que no requieran reinstalación de componentes o en su defecto para la puesta en operatividad de los mismos.	02	04	06
2	Atención remota para dar Solución a incidencias que requieran reinstalación de componentes o en su defecto para la puesta en operatividad de los mismos.	08	10	12
3	Atención de requerimientos de soporte o asistencia técnica para realizar configuraciones, actualizaciones, revisión de eventos sobre los productos listados.	20	30	40
4	Atención para solicitudes de reuniones de coordinación con personal especialista en los productos listados (en horario de oficina).	72		120

(...)

5.17 Otras penalidades

(...)

N°	Penalidades aplicables	Forma de Calculo	Procedimiento
	(...)		
2	El especialista supera el tiempo establecido para dar Solución a incidencias que afectan la disponibilidad total o parcial de los Servicios en línea o en su defecto para la puesta en operatividad de los mismos.	2% de la mensualidad x hora o fracción adicional.	Contados desde el momento en que el proveedor genera el ticket de atención.
3	El proveedor supera el tiempo establecido para atender el requerimiento de soporte o asistencia técnica para realizar configuraciones, actualizaciones, revisión de eventos sobre los productos listados.	2% de la mensualidad x hora o fracción adicional	Contados desde el momento en que el proveedor genera el ticket de atención.
	(...)		

(...)"

Al respecto, el participante UNIVERSAL BUSINESS SOLUTIONS & SERVICES S.A.C., mediante la consulta y/u observación N° 2, consultó al comité de selección "sobre el criterio utilizado para establecer los plazos en horas para el SPD, SPE y SNP (página 22) en correspondencia con los 4 niveles establecidos, en vista que se han establecido sobre estos niveles penalidades aplicables del 5% de la mensualidad por hora o fracción adicional".

Ante lo cual, el comité de selección en atención a lo observado por el participante indicó que "debido a la criticidad de la plataforma se han estipulado los plazos en horas para los niveles de indisponibilidad de los servicios, y es por ello que las penalidades asociadas están acorde a lo requerido por el área usuaria".

En relación con ello, el comité de selección, mediante Informe⁴ remitido con ocasión de la solicitud de elevación de cuestionamientos, señaló lo siguiente:

"Nuestra área usuaria, manifiesta que debido a la criticidad de la plataforma se han estipulado los plazos en horas para los niveles de indisponibilidad de los servicios, y es por ello que las penalidades asociadas están acorde a lo requerido por el área usuaria.

⁴ Informe N° 001-2020-SUNARP-CP-005-2019 de fecha 17 de enero de 2020.

Asimismo, se señala que, para determinar la criticidad de los servicios y los plazos en horas, toma como premisa el impacto que puede causar la inoperatividad total o parcial de los sistemas sobre los usuarios (ciudadanos, notarios y entidades públicas y/o privadas) que realizan servicios de pagos, consulta de información y/o trámites en línea. También se considera el histórico de sus incidentes registrados en los reportes mensuales de atenciones de soporte técnico de sus contratos anteriores.

Por lo expuesto, es preciso señalar que este comité de selección en ningún momento ha vulnerado los principios que rigen las contrataciones del Estado, por lo que, corremos traslado de la elevación de observaciones, para que su representada emita el pronunciamiento correspondiente” (El subrayado y resaltado son agregados).

Con relación a ello, cabe precisar que, en el numeral 4.2 del “Formato de Resumen Ejecutivo de las Actuaciones Preparatorias (Servicios)”, la Entidad ha declarado que existiría pluralidad de proveedores con la capacidad de cumplir con el requerimiento.⁵

Asimismo, corresponde señalar que la finalidad de las penalidades es desincentivar el incumplimiento del contratista, así como resarcir a la Entidad por el perjuicio que el retraso en la ejecución de las prestaciones le hubiera causado.

En ese sentido, considerando el tenor de lo cuestionado por el recurrente, y en tanto el comité de selección, en coordinación con el área usuaria, a través del Informe Técnico, ha sustentado el sentido de la respuesta brindada en la absolución de la consulta y/u observación N° 2, precisando que el criterio para establecer los plazos en horas se estableció en función al “*impacto que pueden causar la inoperatividad total o parcial de los sistemas sobre los usuarios*” y al “*histórico de sus incidentes registrados en los reportes mensuales de atenciones de soporte técnico de sus contratos anteriores*”, señalando, además, que “*las penalidades asociadas están acorde a lo requerido por el área usuaria*”, este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

Finalmente, cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 del TUO de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y el informe técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

3. ASPECTOS REVISADOS DE OFICIO

Si bien el procesamiento de la solicitud de pronunciamiento, por norma, versa sobre las supuestas irregularidades en la absolución de consultas y/u observaciones, a pedido de parte, y no representa la convalidación de ningún extremo de las Bases, este Organismo Técnico Especializado ha visto por conveniente hacer indicaciones puntuales a partir de la revisión de oficio, según el siguiente detalle:

⁵ De acuerdo a la información consignada en el Resumen Ejecutivo, la misma que guarda relación con la información remitida por la Entidad, las empresas que participaron en la indagación de mercado fueron: INSPIRA IT CONSULTING S.A.C., INFRASTRUCTURE & DATABASE CONSULTING S.A.C. y VECODATA S.A.C.

3.1. Capacitación

Las Bases Estándar objeto de la presente convocatoria, establecen que la Entidad puede considerar, entre otros, el requisito de calificación “Capacitación”, a través del cual se debe consignar **la cantidad de horas lectivas hasta un máximo de 120, consignando la materia o área de capacitación del personal clave requerido.**

En el presente caso, en el requisito de calificación “Capacitación”, consignado en las Bases Integradas “no definitivas”, se aprecia que la Entidad ha solicitado “Certificación Oficial del fabricante” en determinados temas; no obstante, ello no se condice con los lineamientos establecidos en las Bases Estándar.

Cabe precisar que, en tanto dichas condiciones forman parte del requerimiento del área usuaria, su cumplimiento, durante la presentación de ofertas, se entenderá acreditado a través de la “Declaración Jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3)”, siendo que, su acreditación documental podría solicitarse para la suscripción del contrato.

Al respecto, a través de la comunicación electrónica⁶ de fecha 10.FEB.2020, la Entidad precisó lo siguiente:

“(…) remito como quedaría el requisito A.1.2 CAPACITACIÓN.

En vista que las certificaciones oficiales pasarán como parte del requerimiento, el punto quedaría así:

A.1.2. CAPACITACIÓN

Requisitos

Especialistas de Software Base (dos (02) personas)

• Deben contar con al menos dos (02) de los cursos listados, y en su conjunto cubrir la totalidad de cursos indicados:

o Curso de IBM Content Manager (versión 8.4 o superior) de al menos dieciséis (16) horas.

o Curso de IBM Websphere Application Server (versión 8.5 o superior) de al menos dieciséis (16) horas.

o Curso de IBM Security Access Manager (versión 9.0 o superior) de al menos dieciséis (16) horas.

o Curso de IBM MQ (versión 7.0 o superior) de al menos dieciséis (16) horas”.

En ese sentido, en virtud del Principio de Transparencia, se emitirán dos (2) disposiciones al respecto:

- **Se suprimirá** del requisito de calificación “Capacitación”, consignado en las Bases Integradas Definitivas, todos los extremos referidos a “Certificación oficial del fabricante”.
- **Se incluirá** como parte del numeral 5.9 “Requisitos del proveedor y su personal”, consignados en el numeral 3.1 “Términos de Referencia” del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas, lo siguiente:

“5.9 Requisitos del proveedor y su personal

(...)

Del Personal

(...)

Certificaciones

⁶ Del correo electrónico msalsavilca@sunarp.gob.pe

Deben contar con al menos dos (02) de las certificaciones listadas, y en su conjunto cubrir la totalidad de certificaciones indicadas:

- Certificación Oficial del fabricante en IBM Content Manager (versión 8.4 o superior).
- Certificación Oficial del fabricante en IBM Websphere Application Server (versión 8.5 o superior).
- Certificación Oficial del fabricante en IBM Security Access Manager (versión 9.0 o superior).
- Certificación Oficial del fabricante en IBM MQ (versión 7.0 o superior).

Las respectivas certificaciones se acreditarán para la suscripción del contrato.

- **Se incluirá** en el numeral 2.3 “Requisitos para perfeccionar el contrato”, correspondiente al Capítulo II de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas, lo siguiente:

“Copia simple de la Certificación que acredite lo solicitado en el acápite “Certificaciones” del numeral 5.9 de los Términos de Referencia”

- **Se deberá tenerse en cuenta**⁷ que, en tanto las condiciones referidas a las ‘certificaciones’, forman parte del requerimiento del área usuaria, su cumplimiento, durante la presentación de ofertas, se entenderá acreditado a través de la “Declaración Jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3”).
- **Se adecuará** el requisito de calificación “Capacitación”, considerando lo señalado por la Entidad, quedando de la siguiente manera:

“A.1.2 Capacitación

Requisitos:

ESPECIALISTAS DE SOFTWARE BASE (dos personas)

Deben contar con al menos dos (02) de las ~~certificaciones listadas~~ **cursos listados**, y en su conjunto cubrir la totalidad de ~~certificaciones indicadas~~ **cursos indicados**.

- ~~Certificación Oficial del fabricante en~~ **Curso de** IBM Content Manager (versión 8.4 o superior) ~~y capacitación~~ de al menos dieciséis (16) horas.
- ~~Certificación Oficial del fabricante en~~ **Curso de** IBM Websphere Application Server (versión 8.5 o superior) ~~y capacitación~~ de al menos dieciséis (16) horas.
- ~~Certificación Oficial del fabricante en~~ **Curso de** IBM Security Access Manager (versión 9.0 o superior) ~~y capacitación~~ de al menos dieciséis (16) horas.
- ~~Certificación Oficial del fabricante en~~ **Curso de** IBM MQ (versión 7.0 o superior) ~~y capacitación~~ de al menos dieciséis (16) horas.

Cada especialista debe contar con curso de al menos dieciséis (16) horas de duración en sistema operativo Linux y/o AIX sobre plataforma Power y/o X86.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de ~~la certificación~~, certificados o diplomas que acrediten la capacitación obtenida.

Cabe precisar que, se deberá dejar sin efecto toda disposición de las Bases o del Pliego Absolutorio que se oponga a lo establecido en la presente disposición.

⁷ Dicha disposición deberá ser tomada en cuenta por la Entidad en la etapa correspondiente, no siendo necesaria su integración en las Bases.

3.2. Documentos de presentación facultativa

De la revisión del numeral 2.2.2 del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases Integradas “no definitivas”, se aprecia que, como documentación de presentación facultativa, se requirió en el literal a) *“Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Factores de Evaluación” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor”*.

Al respecto, corresponde precisar que las Bases Estándar objeto de la presente convocatoria, establecen que en el extremo correspondiente a los documentos de presentación facultativa, se podrá incluir el referido literal a), únicamente en el supuesto que el comité de selección considere evaluar otros factores además del precio.

En ese sentido, considerando que lo consignado por la Entidad, en el referido numeral 2.2.2, no se ajusta a lo dispuesto en las Bases Estándar objeto de la convocatoria, toda vez que la Entidad no ha establecido ningún otro factor de evaluación además del Precio se, realizará una disposición al respecto:

- **Se suprimirá** el literal a) del numeral 2.2.2 ‘Documentación de presentación facultativa’, del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas.

Cabe precisar que, se deberá dejar sin efecto toda disposición de las Bases o del Pliego Absolutorio que se oponga a lo establecido en la presente disposición.

4. **CONCLUSIONES:**

En virtud de lo expuesto, este Organismo Técnico Especializado ha dispuesto:

- 4.1** Se **procederá** a la integración definitiva de las Bases a través del SEACE, en atención a lo establecido en el artículo 72 del Reglamento.

Es preciso indicar que contra el pronunciamiento emitido por el OSCE no cabe interposición de recurso administrativo alguno, siendo de obligatorio cumplimiento para la Entidad y los proveedores que participan en el procedimiento de selección.

- 4.2** Cabe precisar que las disposiciones vertidas en el pliego absolutorio que generen aclaraciones, modificaciones y/o precisiones, priman sobre los aspectos relacionados con las Bases Integradas, salvo aquellos que fueron materia del presente pronunciamiento.

- 4.3** El comité de selección deberá **modificar** las fechas de registro de participantes, presentación de ofertas y otorgamiento de la buena pro, para lo cual deberá tenerse presente que los proveedores deberán efectuar su registro en forma electrónica a través del SEACE hasta antes de la presentación de propuestas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 57 del Reglamento; asimismo, cabe señalar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento, entre la

integración de Bases y la presentación de propuestas no podrá mediar menos de siete (7) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la publicación de las Bases Integradas en el SEACE.

- 4.4** Finalmente, se recuerda al Titular de la Entidad que el presente pronunciamiento no convalida extremo alguno del procedimiento de selección.

Jesús María, 10 de febrero de 2020