



INFORME N° 233 -2023-DL

A : **CYNTHIA YTO YCHICAWA**
Superintendente Adjunto de Administración General (a.i.)

DE : **VICTOR ANDRES PEREZ ALVAREZ**
Jefe del Departamento de Logística

ASUNTO : Contratación del servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino

REFERENCIA : a) Solicitud de contratación excluida, recibida el 19/05/2023.
b) Informe N° 040-2023-GTI

FECHA : 26 de julio de 2023

I. OBJETIVO DEL INFORME

El presente documento ha sido elaborado con la finalidad de evaluar si la contratación del servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino, requerida por la Gerencia de Tecnologías de Información mediante solicitud de contratación excluida, recibida el 19/05/2023, se encuentra dentro de lo dispuesto en el literal f) del numeral 5.1 del artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado.

II. ANTECEDENTES

1. Mediante Informe N° 040-2023-GTI, de fecha 08/05/2023, la Gerencia de Tecnologías de Información remite el informe técnico previo de evaluación de software para la contratación del servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino, en cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública, y en el cual señala lo siguiente:
 - Actualmente, como parte de su infraestructura tecnológica, la Superintendencia cuenta con una (01) licencia usuario tipo staff, tres (03) licencias usuario tipo OPAC y una (01) licencia para configurar las búsquedas y la recuperación de la información basado en el protocolo Z39.50, con su respectivo servicio de soporte técnico y actualización.
 - El software Alephino permite la gestión documental bibliográfica virtual.
 - Los analistas del Departamento de Gestión Documental (DGED) utilizan el software Alephino para sus labores de centralización, recopilación, explotación, almacenamiento, actualización, difusión y gestión de información y documentación de carácter académico y de investigación, tanto para las audiencias que participan en las diferentes actividades académicas externas a la SBS,
 - En caso de no contar con este software, se tendría que migrar la información, realizar trabajos de personalización, integración y adecuación de los programas e interfaces del nuevo software reemplazante, con el consecuente esfuerzo en horas-hombre y el potencial riesgo de, en ese proceso, perder información o funcionalidades ya incorporadas en el software, lo cual no solo involucraría un significativo esfuerzo para la reconfiguración de la plataforma de hardware (servidores) que actualmente soporta al software Alephino. Esto demandaría horas hombre para la instalación y configuración del nuevo software, el cual podría requerir de equipos adicionales o de distinta configuración a los ya adquiridos por la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

- Asimismo, el uso de un nuevo software obligaría a reemplazar la licencia por procesador de servidor Alephino con que ya cuenta la Superintendencia, con la consecuente pérdida de la inversión realizada para su adquisición, sino que implicaría, también, riesgos en la continuidad operativa de los servicios brindados a los usuarios internos de la Superintendencia. Además, se requeriría también la capacitación técnica en el uso de las nuevas herramientas, tanto a nivel de usuario técnico, como de usuario final.
 - Otro factor a tener en cuenta y que favorece a la alternativa de contratar el servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino, es el valor intangible relacionado al nivel de conocimientos (know how) que posee el personal técnico, lo cual no ha sido valorizado económicamente y que refuerza la alternativa mencionada.
 - Desde el año 2014 a través de los informes 025-2015-GTI, 048-2017-GTI, 048-2018-GTI, 056-2019-GTI, 054-2020-GTI, 064-2021-GTI, 071-2022-GTI, elaborados por la Gerencia de Tecnologías de Información (GTI), la Superintendencia ha contratado el servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino. De esta forma, se ha asegurado la correcta operatividad, funcionamiento, soporte técnico y actualización de versiones del software, reduciendo así la posibilidad de obsolescencia tecnológica y preservando el valor económico de la inversión realizada.
 - A través del Informe N.º 00002-2023-DGED el Departamento de Gestión Documental (DGED) considera que se debe contratar el servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino, el cual se utiliza como herramienta para la gestión documental bibliográfica virtual, por lo que no se evaluarán alternativas para su reemplazo.
 - Esta excepción está contemplada en el Reglamento de la Ley N.º 28612, Ley que Regula el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública, y será comunicada a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), tal como está establecido en el mencionado Reglamento.
 - Cabe señalar que, de acuerdo con lo indicado por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) en su Oficio N.º 158-2016/DTN, no se ha realizado el proceso de estandarización del uso y/o del servicio de soporte técnico y actualización del software por tratarse de una contratación cuyo monto es inferior a ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias.
 - El servicio de soporte técnico y actualización garantiza la atención de problemas o fallas en el software, a cargo del propio fabricante. De esta manera, se asegura la correcta funcionalidad y operatividad del software, al contar con un servicio que permitirá canalizar consultas técnicas o reportar fallas en el mismo, directamente al fabricante. También, este servicio permitirá 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.
2. Mediante solicitud de contratación excluida, recibido el 19/05/2023 la Gerencia de Tecnologías de Información solicita la contratación del servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino por el plazo de un (1) año, con los siguientes requerimientos:
- El objetivo es la contratación del servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino, que consta de (1) licencia usuario tipo staff, tres (3) licencias usuario tipo OPAC y



una (1) licencia para configurar las búsquedas y la recuperación de la información basado en el protocolo Z39.50.

- Servicio de actualización del software, por un año, para acceder a las últimas actualizaciones y/o versiones disponibles.
- Servicio de soporte del software, por un año, ante cualquier problema reportado durante el uso del software.
- La asistencia técnica se dará a través de diferentes alternativas basadas en un portal web, a través de conferencias web y/o mediante enlace telefónico.

III. ANÁLISIS Y COMENTARIOS

1. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32 del Reglamento de la Ley de Contrataciones aprobado mediante D.S. N° 344-2018-EF y en base al requerimiento de la Gerencia de Tecnologías de Información, el Departamento de Logística ha procedido a realizar las indagaciones en el mercado para determinar el valor estimado de la contratación, pluralidad de postores y la posibilidad de realizar la contratación a través de los métodos de contratación previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.
2. Con fecha 22/06/2023, se recibió la cotización de la empresa PROQUEST CHILE SPA para el servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino, la misma que cuenta con la conformidad de la Gerencia de Tecnologías de Información.
3. Como resultado de las indagaciones de mercado, se ha verificado lo siguiente:

a) La imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos de contratación de la Ley de Contrataciones del Estado

De acuerdo al Informe N° 040-2023-GTI, la Gerencia de Tecnologías de Información necesita que el servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino sea brindado por el propio fabricante.

El software Alephino es un sistema de gestión de bibliotecas que forma parte de los productos de la empresa Ex Libris.

La empresa PROQUEST CHILE SPA, vende y proporciona los productos y servicios de Ex Libris, entre ellos el software Alephino, directamente a clientes en Latinoamérica.

Adicionalmente, de la indagación efectuada en la página web <https://exlibrisgroup.com/es/contacte-con-nosotros/>, se puede apreciar que Ex Libris no tiene oficina en Perú, tal como se muestra en la siguiente imagen:



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Por lo tanto, se concluye que no existe proveedor en el mercado nacional para contratar el servicio requerido a través de los métodos de contratación de la norma de contrataciones del Estado.

- b) El mayor valor de las prestaciones se realice en territorio extranjero
El servicio de soporte técnico y actualización de software Alephino se realizará de manera remota, desde las instalaciones del proveedor.
4. De acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Tecnologías de Información mediante Solicitud de Contratación Excluida, al Informe N° 040-2023-GTI y al resultado de la indagación de mercado antes señalada, se concluye lo siguiente:
- En nuestro país no se cuenta con oferta para la presente contratación, dado que la Gerencia de Tecnologías de Información necesita que el servicio sea brindado por el propio fabricante, por lo que a fin de garantizar la idoneidad en la prestación en términos de calidad técnica, se sugiere la contratación de la empresa PROQUEST CHILE SPA.
 - La empresa PROQUEST CHILE SPA cuenta con domicilio en Santa Lucia 150 Piso 4, Santiago - Santiago, Chile.
 - Se ha verificado que dicha empresa no cuenta con inscripción en el Registro Nacional de Proveedores, no cuenta con representantes en Perú ni realiza actividad comercial en el Perú dentro de los alcances de la Ley de Contrataciones del Estado.
5. A fin de observar los principios de las contrataciones públicas de eficacia y eficiencia, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones debe concretar de forma expeditiva las contrataciones que deben llevarse con proveedores no domiciliados en el país para satisfacer las necesidades propias de nuestra Institución, bajo las mejores condiciones de calidad, precio, plazos de ejecución, y con el mejor uso de los recursos materiales y humanos disponibles.
6. Asimismo, de acuerdo a la cotización de la empresa PROQUEST CHILE SPA y en coordinación con el Departamento de Finanzas, el costo total del servicio asciende a US\$ 4,159.15 (cuatro mil ciento cincuenta y nueve con 15/100 Dólares Americanos), incluido impuestos, según el siguiente detalle:



	US\$
Importe a pagar al proveedor por el servicio	3,524.70
Impuesto a la Renta P.J. (30%) Convenio de Doble Tributación	0.00
	<hr/>
	3,524.70
 I.G.V. (18%)	 634.45
	<hr/>
Costo total	4,159.15

7. El pago se efectuará al inicio del servicio y contra el certificado emitido por el contratista que acredite la activación del servicio de soporte técnico y actualización de las licencias del software Alephino por el plazo de un (01) año.

IV. CONCLUSIONES

De acuerdo al resultado de la indagación del mercado así como a la evaluación efectuada por el área usuaria, se observa que actualmente no existen proveedores nacionales que brinden el servicio de soporte técnico y actualización del software Alephino, de acuerdo a la necesidad del área usuaria.

Por lo antes expuesto, la normativa de Contrataciones del Estado no es de aplicación para el presente caso, de conformidad con lo dispuesto en el literal f) del numeral 5.1 del Artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, ya que la contratación se realizará con un agente extranjero no domiciliado en el país que no realiza transacciones comerciales dentro del ámbito de la normativa de Contrataciones del Estado y no existe proveedor nacional del servicio requerido, por lo que no resulta posible emplear para ella los métodos de contratación previstos en la citada normativa.

V. RECOMENDACIONES

Se sugiere contratar a la empresa PROQUEST CHILE SPA, no domiciliado en el país, cuya cotización cumple con los requerimientos técnicos solicitados y el precio total del servicio asciende a US\$ 4,159.15 (cuatro mil ciento cincuenta y nueve con 15/100 Dólares Americanos) incluidos impuestos y todos aquellos costos necesarios para la correcta ejecución del servicio, mediante la emisión de la Orden de Servicio correspondiente.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:

VICTOR ANDRES PEREZ ALVAREZ BALSAMO
Jefe del Departamento de Logística

CECILIA LARRAÑAGA CALMET
Analista de Procesos de Selección