

INFORME TECNICO GCAD-0199-2025

Contratación Abreviada por Emergencia del “Servicio de Administración y Operación de la plataforma SAP BTP para soporte de aplicaciones web”

1. OBJETO

Sustentar la contratación abreviada del “Servicio de Administración y Operación de la plataforma SAP BTP para soporte de aplicaciones web” al amparo del numeral 47.i emergencia con identificación de proveedor, del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ S.A. por el monto de USD 122,902.78 por un periodo de doce (12) meses.

2. BASE LEGAL

- Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ S.A, aprobado mediante Resolución N°523-2009-OSCE/PRE.Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ S.A. (vigente desde 28.06.2021).
- Cuadro de Niveles de Aprobación de Contratación de Bienes, Servicios y Obras de PETROPERÚ, aprobada por Gerencia General el 07.02.2024, de acuerdo con Circular N°GCAD-0507-2024.
- Procedimiento PROA1-203 v8 “Adjudicación Abreviada” aprobado el 16.08.2024 por Gerencia Corporativa Administración.

3. ANTECEDENTES

- Con fecha 08.01.2021 se suscribió el contrato OTT 4100009760 por el “Servicio de Administración y Operación de la Plataforma SAP Cloud para soporte de aplicaciones WEB”, con la empresa “CONSORCIO INDRA PLATAFORMA SCP”, con fecha de inicio 08.01.2021, el cual fue prorrogado por un año, siendo su fecha de termino el 09.01.2025.
- Con correo del 09.11.2024 se inició las coordinaciones con Indra para la continuidad del servicio de SAP BTP, aterrizando el alcance de lo que se renovaría el 26.11.2024; por lo que con carta IST-0746-2024 del 05.12.2024 se solicitó formalmente remitir su propuesta para realizar una complementaria del servicio. Ver Anexo 1
- Mediante correo del 07.12.2024 se recibió la primera propuesta económica referencial de parte de Indra, la cual precisaron estaría pendiente de validar con el fabricante SAP, donde se observa que se supera el 30% del monto contractual aceptado para una contratación complementaria. Adicionalmente, mediante carta IST-0756-2024 del 10.12.2024 se solicitó la reducción de componentes de la suscripción de SAP BTP como parte de la optimización que se busca en todos los servicios, sin embargo, debido a demoras del fabricante SAP recién se obtuvo respuesta el 03.01.2025 de parte de Indra brindando varias alternativas, siendo la más conveniente la renovación de la suscripción tal como se contaba desde el inicio del servicio. Ver Anexo 2
- Con fecha 20.12.2024 se firmó el Contrato N° 4200091800 “Servicio de Provisionamiento para Procesamiento de las Aplicaciones y Gestión de Operaciones TIC de PETROPERÚ” derivado del proceso por Adjudicación Selectiva N° SEL-0028-2024-OFP/PETROPERÚ, suscrito con Telefónica TECH y cuya fecha de inicio de la fase preoperativa debería darse el 20.01.2025.
- Con fecha 02.01.2025 la Gerencia Corporativa de Administración aprobó el “Plan del Proyecto de Contratación de Servicios Especializados de Provisión de Procesamiento de las Aplicaciones y Gestión de Operaciones TIC de PETROPERÚ” en su tercera versión, esta nueva contratación es la integración de dos servicios de outsourcing especializados:

a) Hosting Administrado de Aplicaciones y b) Gestión Operativa TIC, más la integración del Servicio actual de SAP BTP.

- Con memorando GTIN-0018-2025 del 03.01.2025 se informó a la Gerencia Comercialización, los inconvenientes para la renovación del servicio de SAP BTP, siendo necesario que nos confirme la criticidad del servicio como servicio esencial la Plataforma de Venta de Combustible Altoke y la transferencia presupuestal, necesarios para continuar con la gestión de la contratación.
- Con memorando GCML-0010-2025 del 06.01.2025, la Gerencia Comercialización ratificó la naturaleza crítica de la plataforma donde se procesa el Portal de atención de Clientes Altoke, sustentando la facturación promedio de los clientes que actualmente compran y las expectativas. (Ver anexo 3),
- Con carta GTIN-0025-2025 del 06.01.2025 se solicitó a Indra remitir su propuesta técnica-económica para brindar el servicio de suscripción por 12 meses mediante una contratación abreviada bajo el numeral 47.i (emergencia) para su posterior regularización.
- Con Carta S/N del 08.01.2025, Indra nos remite su propuesta técnica-económica, por el monto de USD 122,902.78 incluido IGV.
- Con Carta GCAD-0111-2025 del 09.01.2025, se confirma la aceptación de su propuesta económica, así como el cumplimiento de los Requerimientos Técnicos Mínimos. (Ver anexo 4)
- Mediante correo del 10.01.2025, el Contratista nos comparte las evidencias de la renovación de la suscripción de SAP BTP. (ver anexo 5)

4. ANALISIS

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De acuerdo con el memorando GCML-0010-2025 la Gerencia Comercialización sustenta que el Portal Altoke que se procesa en la plataforma SAP BTP es de naturaleza esencial y crítica para la gestión comercial de PETROPERÚ por lo que su continuidad es fundamental para mantener la competitividad, eficiencia operativa y satisfacción del cliente, detallando lo siguiente:

1. Importancia Estratégica de **altoke**:

El portal **altoke** es una plataforma clave para la operación comercial, ya que brinda a nuestros clientes B2B (principalmente estaciones de servicio y consumidores directos) la capacidad de realizar pedidos de combustibles en tiempo real, con disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta herramienta no solo optimiza los procesos de pedido de combustible, sino que también permite a los clientes consultar sus saldos y gestionar sus operaciones de manera eficiente, lo que es altamente valorado por ellos. Cabe destacar que esta solución fue desarrollada en base a un estudio detallado de las necesidades desde la perspectiva de los clientes, lo que la convierte en un recurso estratégico y alineado con sus expectativas.

2. Impacto en la Competitividad:

En un mercado altamente competitivo, con nuevos actores transnacionales, no contar con **altoke** nos pondría en una desventaja. La competencia ofrece servicios eficientes y atractivos para los clientes, y prescindir de nuestra plataforma implicaría no poder contrarrestar los servicios que ellos ofrecen. Esto afectaría directamente nuestro atractivo y la capacidad para retener y fidelizar a nuestros clientes.

3. Impacto Financiero y Operativo:

Sólo durante el año 2024, 197 de nuestros clientes utilizaron la plataforma **altoke** para realizar pedidos de combustible, transaccionando un volumen de 103.9 millones de galones, lo que equivale a un importe de 711 millones de Soles. Eliminar este canal de ventas no solo resultaría en una gran insatisfacción para nuestros clientes, sino que también no habría solución tecnológica que actúe como una barrera de salida.

4. Estrategia Comercial y Valor de Marca:

Nuestra estrategia comercial se basa en **incrementar el valor de marca**, lo que implica ofrecer una propuesta de valor moderna y atractiva que nos permita fidelizar a nuestros clientes. **altoke** es una pieza clave en esta estrategia, ya que nos permite diferenciarnos de la competencia y ofrecer un servicio de calidad. Prescindir de esta plataforma sería un retroceso en nuestros esfuerzos por modernizar y mejorar nuestra oferta comercial, generando un impacto negativo en la imagen de marca y en la percepción de modernidad y eficiencia por parte de nuestros clientes. Mantener **altoke** es esencial para reforzar nuestra posición como una empresa innovadora y orientada a satisfacer las necesidades del mercado actual.

4.2. JUSTIFICACION DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Tal como se observa en los ANTECEDENTES, la gestión de la renovación se inició desde el mes de noviembre 2024, tiempo suficiente para lo planificado que era una contratación complementaria, sin embargo, se presentaron dificultades que escapan del nivel de maniobra de PETROPERÚ para tener una respuesta favorable de parte del fabricante SAP, pese a los diversos escalamientos los tiempos de respuesta fueron imprevisibles, debido a sus políticas/condiciones comerciales y de partnership que en esta ocasión fueron totalmente diferentes a lo que regularmente maneja PETROPERÚ con el fabricante SAP, las cuales son:

Periodo mínimo acotado a suscripción anual.

De acuerdo a la planificación, el nuevo Servicio de Provisionamiento para Procesamiento de las Aplicaciones y Gestión de Operaciones TIC de PETROPERÚ, cuyo contrato inició el 20.12.2024 brindará la suscripción de SAP BTP para la continuidad del mismo, sin embargo debido a las demoras en el proceso de contratación recién se podrá tener operativo o disponible en este nuevo contrato aproximadamente el 20.07.2025, debido a ello el plazo mínimo para cubrir el servicio de SAP BTP sería desde el 10.01.2025 hasta el 20.07.2025, lo cual es menor a un año, este escenario no es permitido ni se alinea a las políticas informadas por SAP pese a los escalamientos respectivos, por lo tanto, la gestión de la contratación sería de mínimo un año.

Responsables de Productos en SAP no es local

El fabricante SAP en el 2024 ha realizado cambios a nivel de gestores de cuenta comercial de los productos que no fueron informados ni advertidos oportunamente, lo cual dificulta tanto a los partner como a los clientes en la gestión de las contrataciones de suscripciones, para el presente servicio las personas responsables radican en Brasil, y el único punto de contacto es mediante correo y el portal del mismo fabricante para los partners. Sin embargo, en años anteriores la gestión se podía realizar con un responsable local, facilitando las comunicaciones y coordinaciones respectivas.

Para la presente gestión, el fabricante SAP se ha tomado más de un mes en coordinación y entrega de los costos del servicio al partner.

SKUs de suscripción son antiguas

El lanzamiento de los nuevos SKUs¹ y sus formas de contratar bajo la modalidad de puntos créditos en nube, a diferencia del esquema actual que tenemos como PETROPERÚ, demanda mayores aprobaciones y gestiones a nivel del fabricante a fin de mantener la renovación de las suscripciones que contamos actualmente.

Políticas Comerciales restrictivas por productos

Como parte de la actualización de sus políticas, para el caso específico de las suscripciones de SAP BTP en el esquema actual que cuenta PETROPERÚ, así como la de puntos crédito se tiene:

- La contratación es anual con pago adelantado.
- Las renovaciones requieren que se mantengan todos los componentes inicialmente contratados por PETROPERÚ, cualquier variación se considera como una nueva gestión y por lo tanto la actualización de sus precios a precios lista (con esto se pierde los precios obtenidos en competencia).
- La reducción de componentes en la suscripción en el esquema que tiene actualmente PETROPERÚ es de mayor costo que la renovación manteniendo lo mismo.
- Los cambios al nuevo esquema por puntos, demanda que el inicio se de el primer día de cada mes.
- Las renovaciones del esquema antiguo de suscripción, con la que cuenta PETROPERÚ demanda flujos de aprobación de la casa matriz del fabricante en Alemania.

Las gestiones de reducción y optimización que se realizaron con el Contratista, surgen debido a las directivas de austeridad y al recorte presupuestal 2025 que se aplica en la empresa debido a la situación económica de PETROPERÚ, sin embargo de la indagación con el mismo fabricante las reducciones de componentes no redundan en optimización de costos sino por lo contrario en su incremento.

Considerando que el Contrato actual de suscripción de SAP BTP vencía el 09.01.2025, y que se desestimó de manera extraordinaria e imprevisible la contratación complementaria, lo siguiente que correspondía realizar era una abreviada mediante proveedor original, sin embargo el PAAC 2025 no se encontraba aprobado ni habilitado en el sistema SAP para la generación de la SOLPED, por lo tanto, no se pudo aplicar la modalidad de contratación abreviada por proveedor original, pese a que si aplicaba ya que el servicio brindado ha iniciado con el Contratista Indra, es decir que es el primero en brindarle este servicio a PETROPERÚ.

Respecto a la identificación del proveedor, cabe precisar que se tiene una dependencia técnica con el Contratista Indra, ya que el código del partner está asociado con el ID del tenant de SAP BTP, y en caso de cambio de contratista demanda contar con una fase de implementación y migración de las aplicaciones y datos, tiempo que no se dispone en esta situación, y que adicionalmente representaría mayores costos tanto a nivel de horas hombre para pruebas de las aplicaciones y áreas usuarias como costos de configuración de la plataforma.

Esta contratación abreviada no obedece a una falta de planificación, sino a que entre noviembre 2024 a enero 2025 han concurrido diferentes eventos que no están bajo el control de nuestra dependencia, situación extraordinaria e imprevisible debido a la posición extrema de exigencias de parte del fabricante SAP y a la afectación por sus

¹ SKU: Stock keeping unit

tiempos de respuesta carentes de diligencia, tal como se describe en el presente informe, por lo que se ha realizado la gestión de la contratación abreviada bajo el artículo 47.i (emergencia) por regularizar, ya que afecta a los procesos de comercialización por lo que es un servicio esencial.

Por lo que siendo la empresa Indra Perú S.A.C. el actual proveedor del tenant de SAP BTP (asociado a su código de partner), se solicitó su propuesta, remitiéndola por un monto de: USD 122,902.78 inc. IGV (Ciento veintidós mil novecientos dos con 78/100 dólares americanos), y evidencia el cumplimiento de los RTM.

El PAAC PA2500758 asociado al servicio cuenta con disponibilidad presupuestaria.

5. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, en virtud del acápite "i" indicado en el Artículo 47 del Reglamento de Contrataciones de Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A., se recomienda aprobar la contratación abreviada por emergencia del Servicio de Administración y Operación de la plataforma SAP BTP para soporte de aplicaciones web, con la empresa Indra Perú S.A.C, por un monto total de USD 122,902.78 inc. IGV (Ciento veintidós mil novecientos dos con 78/100 dólares americanos) , que va permitir mantener la competitividad, eficiencia operativa y satisfacción del cliente como parte de la Gestión Comercial, desde el 10.01.2025 por 12 meses.

Esta contratación abreviada se origina porque la ejecución de las actividades conducentes para la renovación de la suscripciones de SAP BTP mediante una contratación complementaria, le repercutieron eventos extraordinarios e imprevisibles originados por el fabricante SAP, a través de mecanismos que no informo oportunamente a consecuencia de sus políticas comerciales que están en constante cambio, además de las diferentes iteraciones en tiempos muy significativamente extensos a comparación de otros fabricantes, participación y dependencias de áreas externas a TIC; no obstante el nuevo servicio que integra la suscripción a SAP BTP ha seguido una planificación y prioridad para llegar a su proceso de contratación, con contrato firmado desde el 20.12.2024.

De acuerdo con el cuadro de niveles de aprobación vigente, corresponde la aprobación al nivel II, Gerencia Corporativa Administración.

Por lo descrito en los numerales precedentes, el presente requerimiento no obedece a una falta de planificación, sino a una situación extraordinaria e imprevisible.

San Isidro, 21 de enero de 2025

Elaborado por:

Revisado por:

Vladimir Villasis Ramirez
Analista de Plataforma
tecnológica SAP

Carlos Chumpitaz P.
Jefe (i) de Unidad Infraestructura y
Servicios TIC

Recomendando por:

Aprobado Por:

Daniella Angobaldo L.
Gerente (e) Tecnologías de
Información

Jose Manuel Rodríguez Haya
Gerente (e) Corporativo
Administración