

PRONUNCIAMIENTO N° 294-2023/OSCE-DGR

Entidad : Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT

Referencia : Concurso Público N° 34-2023-SUNAT/8B7200-1, convocado para la contratación del “Servicio de suscripción de la plataforma cloud computing de la marca Microsoft azure o equivalente para la solución de comprobante de pago electrónico”

1. ANTECEDENTES

Mediante el formulario de Solicitud de Emisión de Pronunciamiento, recibido el 19¹ de julio de 2023 y subsanado con fecha 31² de julio de 2023, el presidente 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 **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la “Ley”, y el artículo 72 de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, en adelante el “Reglamento”.

Asimismo, cabe precisar que en la emisión del presente pronunciamiento se utilizó el orden establecido por el comité de selección en el pliego absolutorio³, y los temas materia de cuestionamientos del mencionado participante, conforme al siguiente detalle.

- **Cuestionamiento N° 1:** Respecto a las absoluciones de las consultas y/u observaciones N° 48 y N° 95, referidas a la “**Capacitación del personal**”.
- **Cuestionamiento N° 2:** Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 11, referida a las “**Penalidades**”.

2. CUESTIONAMIENTOS

Cuestionamiento N° 1

Respecto a la frecuencia de la entrega

El participante **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** cuestionó las absoluciones de las consultas y/u observaciones N° 48 y N° 95, toda vez que, según refiere:

¹ Trámite Documentario N° 2023-24776602-LIMA.

² Trámite Documentario N° 2023-24802602-LIMA.

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

“(…)

1.1 Durante la etapa de formulación de consultas y observaciones, Telefónica del Perú S.A.A., formuló la consulta N° 48, entendiéndose que el Comité de Selección confirme que se podrá presentar curso o certificación de ITIL Foundations v3 y/o curso o certificado de cloud computing administración.

“(…)

1.2 En respuesta, el Comité de Selección no confirma la consulta y, entre otros, precisa que:

Debe contar como mínimo:

- Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado de ITIL Foundation v3, y
- Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o Certificado de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.

1.3 Como puede observarse la consulta tenía como objetivo que la entidad confirme que baste con la presentación del documento para soluciones plataforma cloud de tipo certificado de cloud computing administración, de este manera se garantiza el cumplimiento. Sin embargo, la entidad ha señalado lo siguiente:

“(…)

1.4 Ello también ocurre con la absolución de los participantes EVOTECH SOLUTION S.A.C. que realizó la siguiente consulta:

“(…)

1.5 En respuesta, el comité de selección precisa: que el personal que gestione el servicio debe tener conocimiento en la plataforma Azure. Vemos:

“(…)

1.6 De la revisión de la consulta y su absolución, se advierte que la entidad ratifica;

Debe contar como mínimo:

- Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado ITIL Foundations v3, y
- Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o Certificado de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.

1.7 Al respecto debemos mencionar que el personal que gestionará el servicio debe tener conocimiento en la plataforma Azure, y es la persona que va a dar el soporte al cliente por lo tanto debería primar la certificación de la plataforma y dejar como opcional el certificado de ITIL.

1.8 Asimismo, conociendo que la función del especialista se enfocará en la resolución de problemas de la plataforma Azure y es necesario la certificación correspondiente para asegurar el conocimiento y la

especialización, el requerir el Certificado ITIL no estaría enfocado a la solución en sí, dado que este certificado (ITIL) está orientado más a un rol de gestor de servicio, que no necesariamente es un rol técnico o especialista de acuerdo con lo señalado en bases.

1.9 Por tal motivo, solicitamos se deje sin efecto las absoluciones detalladas (N° 48 y 95) y se acepte nuestra consulta y se confirme que el personal propuesto debe contar con la certificación técnica de cloud computing administración, y que la certificación ITIL sea opcional, a fin de promover una mayor pluralidad de postores; nuestro pedido se sustenta en el Principio de Libertad de Concurrencia y Eficacia y Eficiencia, regulado en el literal c) del artículo 2 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado (...)” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Pronunciamiento

De la revisión de las Bases, se aprecia lo siguiente:

“6.2.1 Otro Personal
(a) Un (01) Líder del servicio

(...)
ii. Perfil:

- Mínimo grado de bachiller en ingeniería de sistemas o industrial o informática o software o computación o telecomunicaciones o electrónica.
- Debe contar como mínimo curso o certificado de ITIL Foundations v3 y curso o certificado de cloud computing administración.

(...)” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Asimismo, en el pliego absolutorio, se aprecia lo siguiente:

Consultas u observaciones	Análisis respecto de la consulta u observación:	Precisión
N° 48: “En las bases dice: Debe contar como mínimo curso o certificado de ITIL	“No se acoge lo solicitado. Se precisa lo siguiente: Debe contar como mínimo: -Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado de ITIL Foundations v3, y	“Con motivo de la integración de bases se modificará la segunda viñeta del extremo referido al "ii. Perfil" del numeral 6.2.1.

<p>Foundations v3 y curso o certificado de cloud computing administración.</p> <p>Sírvase <u>confirmar</u> que, a fin de permitir una mayor pluralidad de postores, <u>se aceptará curso o certificado de ITIL Foundations v3 y/o curso o certificado de cloud computing administración</u>” (El subrayado y resaltado es nuestro).</p>	<p>-Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o Certificado de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.</p> <p>El personal que gestionará el servicio debe tener conocimiento en la plataforma Azure”.</p>	<p>del Capítulo III de la Sección Específica de las bases precisándose lo siguiente:</p> <p>Debe contar como mínimo:</p> <p>-Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado de ITIL Foundations v3, y</p> <p><u>-Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o Certificado de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.</u></p> <p>El personal que gestionará el servicio debe tener conocimiento en la plataforma Azure” (El subrayado y resaltado es nuestro).</p>
<p>Nº 95:</p> <p>“Respecto de las certificaciones oficiales que emiten los fabricantes de nube no todos mantienen un mismo standard y el contenido de los temas de certificación que incluyen implementación, administración y arquitectura se denomina de la siguiente forma:</p> <p>-Oracle Cloud Infrastructure 2019 Certified Architect Associate</p> <p>-Oracle Cloud Infrastructure 2019 Certified Architect Professional</p>	<p>“Se precisa lo siguiente:</p> <p>Debe contar como mínimo:</p> <p>-Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado de ITIL Foundations v3, <u>y</u></p> <p><u>-Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o Certificado de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.</u></p> <p>El personal que gestionará el servicio debe tener conocimiento en la plataforma Azure, el conocimiento en la plataforma Oracle no forma parte del conocimiento</p>	<p>“Con motivo de la integración de bases se modificará la segunda viñeta del extremo referido al "ii. Perfil" del numeral 6.2.1. del Capítulo III de la Sección Específica de las bases precisándose lo siguiente:</p> <p>Debe contar como mínimo:</p> <p>-Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado de ITIL Foundations v3, y</p> <p>-Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o Certificado de</p>

<p>-Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Architect</p> <p>-Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Architect Professional</p> <p>-Oracle Cloud Infrastructure 2023 Certified Architect Associate</p> <p>-Oracle Cloud Infrastructure 2013 Certified Architect Professional</p> <p>Certificaciones que se obtienen cumpliendo los requisitos que exige el fabricante Oracle (cursos, exámenes).</p> <p>Por favor sírvase <u>confirmar</u> que la entidad <u>aceptará las certificaciones mencionadas anteriormente para cubrir la solicitud de certificado de Cloud Computing administration"</u> (El subrayado y resaltado es nuestro).</p>	<p>requerido en el presente servicio" (El subrayado y resaltado es nuestro).</p>	<p>administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.</p> <p>El personal que gestionará el servicio debe tener conocimiento en la plataforma Azure".</p>
---	--	--



Con relación a ello, mediante INFORME N° 0021-2023-SUNAT/1U4200, de fecha 27 de julio de 2023, la Entidad señaló lo siguiente:

Respecto a la consulta y/u observación N° 48:

"(...) Respecto al conocimiento del personal técnico del Contratista como Líder del Servicio que estará a cargo de la gestión del soporte debe tener conocimiento en ITIL, (Information Technology Infrastructure Library) por los siguientes motivos:

- a) Desde hace años atrás la SUNAT viene realizando tareas que permita mejorar, fortalecer y organizar los procesos de las TICs (Tecnologías de*

la información y las comunicaciones) de manera que los profesionales puedan realizar sus funciones de manera eficiente, para esto utiliza ITIL como guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, con el propósito de evaluar la madurez en cada proceso e identificar las fortalezas y debilidades del proceso evaluado con respecto a requerimientos específicos, plasmados en cuestionarios.

<p>Firmado digitalmente por: RAVAREZ AGENCIOS Cesar Tito FAU 2013131265 soft Motivo: Day Vº 8º Fecha: 08/03/2021 17:40:42-0500</p> 		<p>Firmado digitalmente por: MORILLO VIERA Luzmila Felipe FAU 2013131265 soft Motivo: Day Vº 8º Fecha: 03/03/2021 22:27:33-0500</p> 	
CONCEPTO		DEFINICION	
Nombre del indicador		Nivel de madurez de procesos críticos INSI	
Objetivo		OEI 01: Mejora del Cumplimiento Tributario y Aduanero	
Institucional		Estratégica	
Acción		AEI 01 10: Servicios virtuales 24x7	
Institucional		Actividad Operativa	
Actividad Operativa		Gestión de servicios virtuales	
Definición		Mide el grado de cumplimiento de un modelo de buenas prácticas en gestión de servicios de tecnologías de información bajo el enfoque ITIL, evaluando el nivel de madurez de los procesos priorizados.	
Justificación		El propósito de evaluar la madurez en cada proceso es identificar las fortalezas y debilidades del proceso evaluado con respecto a requerimientos específicos, plasmados en un cuestionario ad-hoc.	
Unidad de medida		Índice	
Fórmula o método de cálculo		<p>El nivel de madurez se califica en una escala de 0 al 5 y se calcula en base a la siguiente fórmula:</p> $\text{Nivel de madurez} = \frac{(\text{Sumatoria de nivel de madurez de procesos individuales})}{(\text{Cantidad de procesos individuales evaluados})}$ <p>Nivel de madurez proceso individual =</p> $\frac{(\text{Sumatoria de Calificaciones en aspectos evaluados del proceso})}{(\text{Cantidad de aspectos evaluados del proceso})}$ <p>Donde:</p>	

magen N° 3. Indicador del nivel de madurez de procesos críticos, Plan Operativo INSI 2021 v1.

- b) Uno de los principales beneficios que proporciona esta guía de buenas prácticas ITIL dentro de la comunidad de TI es que proporciona un vocabulario común y consistente en un glosario de términos detalladamente definidos ya aceptados por las diferentes áreas de la ENTIDAD, siendo importante que el Líder del Servicio entienda estos términos, a través de cursos o un certificado de ITIL Foundations que garantiza el conocimiento general de los elementos clave del Ciclo de vida del servicio de ITIL, incluyendo los enlaces entre las fases, los procesos utilizados y la contribución a la buena práctica de la gestión del servicio.
- c) Tal como se señala en el literal i) Actividades, a) Un (1) líder del servicio del numeral 6.2.1. Otro Personal de las bases, que a la letra dice:

6.2.1 Otro Personal

(a) Un (01) Líder del servicio

i. Actividades:

- Gestionar el servicio (principal referente en la relación con la ENTIDAD), disponiendo de los recursos necesarios para que se ejecuten de acuerdo con lo previsto. Asimismo, monitoreando los indicadores de niveles de acuerdo de servicio.
- Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados bajo condiciones del contrato, evidenciado en reportes que permitan alcanzar el objeto del servicio.
- Gestionar la continuidad operativa en coordinación con la ENTIDAD.
- Control y seguimiento a la atención de incidentes, y problemas.
- Realizará todas las gestiones para atención del servicio.

Imagen N° 4. Bases integradas del concurso público N° 0034-2023-SUNAT/8B7200, página 32.

Dichas actividades están inmersas dentro de la Guía de buenas prácticas ITIL y formarán parte de la evaluación del nivel de madurez de los procesos críticos internos de INSI con objetivo de mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los contribuyentes, y se verán reflejados en el tiempo de disponibilidad de los servicios ofrecidos, como es el caso del Sistema de Comprobante de Pago Electrónico.

- d) En relación con lo anterior, el perfil establecido para el líder de servicio ha contemplado desde su formulación originaria lo siguiente:***
Debe contar como mínimo curso o certificado de ITIL Foundations v3 y curso o certificado de cloud computing administración.
Habiéndose precisado:
- Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado de ITIL Foundations v3,
y
- Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o
- Certificado de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.

No habiendo variado el requerimiento y en principio, y de conformidad con lo establecido en el artículo 16° del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, el área usuaria es la responsable de la adecuada formulación del requerimiento, con esta formulación se debe dar cumplimiento a las funciones de la Entidad. De igual forma, se debe velar que los condicionamientos establecidos en el requerimiento sean claros, precisos y objetivos, guardando criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

- e) Asimismo, no se está infringiendo ninguno de los principios mencionados, además incluyendo el principio de Igualdad de Trato, que a la letra dice: «Todos los proveedores deben disponer de las mismas oportunidades para formular sus ofertas, encontrándose prohibida la existencia de privilegios o ventajas y, en consecuencia, el trato discriminatorio manifiesto o encubierto. Este principio exige que no se traten de manera diferente situaciones que son similares y que situaciones diferentes no sean tratadas de manera idéntica siempre que ese trato cuente con una justificación objetiva y razonable, favoreciendo el desarrollo de una competencia efectiva».***

En consecuencia y como válidamente se puede afirmar, no existe algún tipo de supuesto que permita concluir que lo descrito en el enunciado o requerimiento vulneraría lo dispuesto en los citados principios, más aún sin consideramos que como uno de los resultados de la indagación de mercado, se debe asegurar la pluralidad en el cumplimiento de los términos de referencia establecidos, situación que efectivamente se dio, por ende, nos ratificamos en la respuesta efectuada al participante” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Respecto a la consulta y/u observación N° 95:

“(…)

Respecto al conocimiento del personal técnico del Contratista como Líder del Servicio que estará a cargo de la gestión del soporte debe tener conocimiento en la plataforma Cloud computing de la marca Microsoft Azure por los siguientes motivos:

- a) *Es indispensable el conocimiento acreditado en el funcionamiento y composición de los productos-componentes de esta plataforma a razón que frente a un determinado incidente o problema pueda escalar al fabricante, garantizando así su atención, acorde a los niveles de servicio establecidos, en el numeral 5.2.1.5 Niveles de servicio de las Bases integradas del concurso público N° 0034-2023-SUNAT/8B7200.*
- b) *El conocimiento en la plataforma Oracle Cloud no forma parte del conocimiento requerido en el presente servicio, al ser otro fabricante el funcionamiento interno de cada producto-componente varía entre diferentes marcas, esto puede generar riesgos en la interpretación del incidente o problema retrasando la atención y afectando el nivel de servicio.*
- c) *Asimismo, no se está infringiendo ninguno de los principios mencionados, además incluyendo el principio de Igualdad de Trato, que a la letra dice: «Todos los proveedores deben disponer de las mismas oportunidades para formular sus ofertas, encontrándose prohibida la existencia de privilegios o ventajas y, en consecuencia, el trato discriminatorio manifiesto o encubierto. Este principio exige que no se traten de manera diferente situaciones que son similares y que situaciones diferentes no sean tratadas de manera idéntica siempre que ese trato cuente con una justificación objetiva y razonable, favoreciendo el desarrollo de una competencia efectiva».*

En consecuencia y como válidamente se puede afirmar, no existe algún tipo de supuesto que permita concluir que lo descrito en el enunciado o requerimiento vulneraría lo dispuesto en los citados principios, más aún sin consideramos que como uno de los resultados de la indagación de mercado, se debe asegurar la pluralidad en el cumplimiento de los términos de referencia establecidos, situación que efectivamente se dio, por ende, nos ratificamos en la respuesta efectuada al participante” (El subrayado y resaltado es nuestro).

De manera previa al análisis, cabe señalar que, el OSCE no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto⁴.

⁴ Ver el Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

Ahora bien, en atención al tenor de lo cuestionado por el recurrente, corresponde señalar que, el Comité de Selección en las absoluciones de las consultas y/u observaciones en cuestión, decidió modificar la exigencia relativa a la capacitación, quedando de la siguiente manera:

- ✓ Curso de ITIL Foundations v3 o Certificado de ITIL Foundations v3, y
- ✓ Curso de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure o Certificado de administración de plataforma cloud computing en Microsoft Azure.

No obstante, el recurrente cuestiona la absolución del colegiado alegando que debería primar la certificación de la plataforma y dejar como opcional el certificado de ITIL a fin de promover una mayor pluralidad de postores.

En razón de ello, la Entidad remitió su Informe Técnico ratificando las capacitaciones, bajo el argumento de que uno de los principales beneficios que proporciona esta guía de buenas prácticas ITIL dentro de la comunidad de TI es que proporciona un vocabulario común y consistente en un glosario de términos detalladamente definidos ya aceptados por las diferentes áreas de la ENTIDAD, siendo importante que el Líder del Servicio entienda estos términos, a través de cursos o un certificado de ITIL Foundations que garantiza el conocimiento general de los elementos clave del Ciclo de vida del servicio de ITIL, incluyendo los enlaces entre las fases, los procesos utilizados y la contribución a la buena práctica de la gestión del servicio.

En ese sentido, considerando lo señalado en su Informe Técnico, y teniendo en cuenta que la Entidad como mejor conocedora de sus necesidades -responsable del requerimiento- ha determinado las características del servicio (capacitaciones), y además, existiría pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir con el requerimiento según el Memorándum Electrónico N° 00250-2023 – División de Contrataciones – Supervisión 2 (revalidación de la indagación de mercado); este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

Finalmente, cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, estudio 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.

Cuestionamiento N° 2

Respecto a las penalidades

El participante **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 11, señalando lo siguiente:

“(…)

2.1 Durante la etapa de formulación de consultas y observaciones, la empresa **AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.**, formuló la consulta N° 11 (…).

‘Sírvasse confirmar que las penalidades no son aplicables para las fallas de los componentes de Azure ya que estos se rigen por SLAs específicos y detallados en la web del fabricante’.

2.2 La Entidad no acogió dicha observación señalando: la penalidad se aplica por fallas de los componentes de azure y son calculados al uptime de los servicios de cada Producto-Componente.

(…)

2.3 De acuerdo con el portal de AZURE y tal como lo describe en su página web: “El acuerdo de Nivel de Servicio de Azure también incluye procedimientos para obtener un crédito de servicio si no se cumple el Acuerdo de Nivel de Servicio, junto con definiciones específicas de disponibilidad para cada servicio. Ese aspecto del Acuerdo de Nivel de Servicio actúa como una directiva de cumplimiento”. Mas información en el siguiente enlace:

(…)

2.4 En el enlace anterior se especifica que los créditos de servicio son su exclusivo y único recurso para cualquier problema de rendimiento o disponibilidad de cualquier servicio en virtud del contrato y de ese SLA por lo que no puede compensar de forma unilateral ningún problema de rendimiento o disponibilidad con los Precios de Servicio Mensuales Aplicables. Al tener estas restricciones por parte de Azure, el contratista no puede asumir una penalidad de la cual no es responsable de dicha gestión. De manera dicho requerimiento obligaría al contratista asumir penalidades que no controla y por ende hacer más cara su oferta.

2.5 Entendimiento que la plataforma de Azure es gestionada y soportada por la empresa Microsoft y que la disponibilidad de los servicios está bajo la gestión de esta empresa y no del contratista, solicitamos se deje sin efecto la respuesta brindada a la consulta N° 11 y se confirme que las penalidades señaladas en el numeral 7.11.2, referentes a la disponibilidad del servicio no son aplicables para las fallas de los componentes de Azure.

2.6 Nuestro pedido se sustenta en el Principio de Libertad de Concurrencia, Competencia y Eficacia y Eficiencia y Equidad, regulado

en el literal c) del artículo 2 del texto Único ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, aprobado por el Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante, “TUO de la Ley de Contrataciones con el Estado”) (...).

En ese sentido, a efectos de evitar que el presente procedimiento de selección contenga transgresiones a la normativa vigente sobre contrataciones con el Estado, solicitamos que se determine las modificaciones y/o correcciones que considere necesarios (El subrayado y resaltado es nuestro).

Pronunciamiento

De la revisión de las Bases, se aprecia lo siguiente:

(a) Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<p>De la disponibilidad del servicio de suscripción de la plataforma cloud computing de la marca Microsoft Azure o equivalente.</p> <p>El CONTRATISTA debe garantizar una disponibilidad no menor a 99.9% (noventa y nueve, punto nueve por ciento) y la penalidad será aplicado sobre el costo ofertado del “Producto-</p>	<p>La disponibilidad será calculada de acuerdo con el cálculo de UPTIME de la siguiente forma:</p> $\text{Uptime} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ THM es la cantidad de minutos dentro del mes que estuvo habilitado el componente – producto de forma individual en la plataforma “Cloud Computing”. ○ THE es la sumatoria de las cantidades de minutos en las cuales 	<p>Se calculará SOLO el uptime de los servicios individuales de cada “Producto-Componente” (ANEXO 03) conforme a su acuerdo de nivel de servicio configurado y estos cuenten con su “métrica de disponibilidad” por mes habilitado a partir de las informaciones brindadas por el portal de Azure.</p> <p>El valor de la penalidad se aplicará al pago de cada “Producto-Componente” relacionado al “Servicio de suscripción de la plataforma cloud computing de la marca Microsoft Azure o</p>

	<p>Componente” afectado. ANEXO 03.</p>	<p>no hay disponibilidad⁵ del servicio de la plataforma “Cloud Computing”.</p> <p>En el mes se dieron los siguientes incidentes críticos:</p> <ul style="list-style-type: none">●Indisponibilidad del componente-producto Application Gateway 45 minutos.●La cantidad de minutos en el mes que debió estar habilitado es: 43,200 minutos. <p>Ejemplo:</p> <p>La disponibilidad del servicio individual será:</p> <p>THM = 43,200 minutos.</p> <p>THE = 45 minutos.</p> <p>Disponibilidad = (43,200 - 45) / 43,200 = 99.896%. (al ser menor a 99.9% aplicaría penalidad).</p>	<p>equivalente”, según la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>Rango Uptime</th><th>PENALIDAD (%)</th></tr><tr><td>Menor al 99.9%</td><td>10%</td></tr></table> <p>uptime versus penalidad, para servicios en la plataforma de “Cloud Computing”.</p> <p>Por ejemplo: En la plataforma Cloud en el mes se utilizó lo siguiente:</p> <table><tr><th>Componente</th><th>Costo\$ (mes)</th><th>Penalidad\$</th></tr><tr><td>A</td><td>100</td><td>10</td></tr><tr><td>B</td><td>200</td><td>20</td></tr><tr><td>C</td><td>150</td><td>0</td></tr><tr><td>D</td><td>50</td><td>0</td></tr><tr><td>E</td><td>80</td><td>8</td></tr></table> <p>El costo total es: \$580 y la penalidad a aplicar sería 38\$.</p> <p>De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, este podrá enviar una carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán los minutos de indisponibilidad en el cálculo de la disponibilidad.</p>	Rango Uptime	PENALIDAD (%)	Menor al 99.9%	10%	Componente	Costo\$ (mes)	Penalidad\$	A	100	10	B	200	20	C	150	0	D	50	0	E	80	8
Rango Uptime	PENALIDAD (%)																								
Menor al 99.9%	10%																								
Componente	Costo\$ (mes)	Penalidad\$																							
A	100	10																							
B	200	20																							
C	150	0																							
D	50	0																							
E	80	8																							

⁵ Se considera indisponibilidad del Servicio de suscripción de la plataforma cloud computing de la marca Microsoft Azure o equivalente, al tiempo durante fue habilitado alguno de los componentes - productos individuales esté inoperante o inaccesible. La medición debe ser realizada por las herramientas de monitoreo proveídas por el **CONTRATISTA**.

2	<p>De la disponibilidad del servicio de conectividad MPLS</p> <p>El CONTRATISTA debe garantizar una disponibilidad no menor a 99.9% (noventa y nueve, punto nueve por ciento) y la penalidad será aplicado sobre el costo ofertado del “Producto-Componente - Enlace MPLS por cada Datacenter de la ENTIDAD hacia la Plataforma Cloud. ANEXO 04.</p>	<p>La disponibilidad será calculada de acuerdo con el cálculo de UPTIME de la siguiente forma:</p> $\text{Uptime} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none">○ THM es la cantidad de minutos dentro del mes que estuvo habilitado el servicio.○ THE es la sumatoria de las cantidades de minutos en las cuales no hay disponibilidad ⁶ del servicio de Enlace MPLS por cada Datacenter”. <p>Ejemplo:</p> <p>En el mes se dieron los siguientes incidentes críticos:</p> <ul style="list-style-type: none">●Indisponibilidad del servicio ancho de banda 45 minutos.●La cantidad de minutos en el mes que debió estar habilitado es: 43,200 minutos. <p>La disponibilidad del servicio individual será:</p> <p>THM = 43,200 minutos.</p> <p>THE = 45 minutos.</p>	<p>Se calculará el uptime del servicio por mes habilitado a partir de las informaciones brindadas por la herramienta de gestión y monitoreo de los servicios.</p> <p>El valor de la penalidad se aplicará al pago del “Producto-Componente - Enlace MPLS por cada Datacenter de la ENTIDAD hacia la Plataforma Cloud. ANEXO 04, según la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>Rango Uptime</th><th>PENALIDAD (%)</th></tr><tr><td>Menor al 99.9%</td><td>10%</td></tr></table> <p>uptime versus penalidad, para el servicio de conectividad MPLS.</p> <p>De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, este podrá enviar una carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán los minutos de indisponibilidad en el cálculo de la disponibilidad.</p>	Rango Uptime	PENALIDAD (%)	Menor al 99.9%	10%
Rango Uptime	PENALIDAD (%)						
Menor al 99.9%	10%						

⁶ Se considera indisponibilidad del Servicio “Enlace MPLS por cada Datacenter de la ENTIDAD hacia la Plataforma Cloud”, al tiempo durante fue habilitado y en este tiempo esté inoperante o inaccesible. La medición debe ser realizada por las herramientas de monitoreo proveídas por el **CONTRATISTA**.

		<p>Disponibilidad = (43,200 - 45) / 43,200 = 99.896%. (al ser menor a 99.9% aplicaría penalidad).</p>							
3	<p>Por Tiempo de Respuesta en acuerdo de los niveles de Servicio para el soporte técnico de la Plataforma cloud computing. Los plazos están definidos en el numeral 5.2.1.5</p>	<p>El Acuerdo de Nivel de Operación para ese tipo de penalidad es calculado por la siguiente fórmula:</p> <p>$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{fp}) / Q_{total}]$</p> <p>Donde:</p> <p>$Q_{total}$ = Cantidad de atenciones en el periodo.</p> <p>Q_{fp} = Cantidad de respuesta fuera del plazo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>En el mes se abrieron 10 casos de soporte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Q_{total}: 10 casos de soporte abiertos.• Q_{fp}: 5 casos de soporte con respuesta fuera de plazo. (4 casos de severidad Alta con tiempo de respuesta mayor a 1 hora y 1 caso de Warroom mayor a 4 horas). <p>El ANS será:</p> <p>$ANS = 100 * [(10 - 5) / 10] = 50\%$. (al ser menor o igual a 50% aplicaría penalidad).</p>	<p>El valor de la penalidad se aplicará al pago por mes relacionado al entregable “Soporte Técnico”, (ANEXO 05) según la siguiente tabla.</p> <table><tr><th>Rango de atenciones fuera de tiempo de respuesta</th><th>PENALIDAD (%)</th></tr><tr><td>< 80%]</td><td>5%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 50%</td><td>10%</td></tr></table> <p>Tabla de Penalidades x Uptime, servicio de Soporte Técnico.</p> <p>De tener una razón justificada de porque no se le debió aplicar una determinada penalidad el CONTRATISTA debe enviar una carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos y de encontrarlos justificados la Entidad aprobará el pedido.</p>	Rango de atenciones fuera de tiempo de respuesta	PENALIDAD (%)	< 80%]	5%	Menor o igual a 50%	10%
Rango de atenciones fuera de tiempo de respuesta	PENALIDAD (%)								
< 80%]	5%								
Menor o igual a 50%	10%								

(...)

Asimismo, en el pliego absolutorio publicado, se aprecia lo siguiente:

Consulta u observación N° 11	Análisis respecto de la consulta u observación:	Precisión
<p>“Sírvasse <u>confirmar que las penalidades no son aplicables para las fallas de los componentes de Azure</u> ya que estos se rigen por SLAs específicos y detallados en la web del fabricante” (El subrayado y resaltado es nuestro).</p>	<p>“<u>No se confirma, la penalidad se aplica por fallas de los componentes de azure y son calculados al uptime de los servicios individuales de cada Producto-Componente (ANEXO 03)</u> conforme a su acuerdo de nivel de servicio configurado y estos cuenten con su ¿métrica de disponibilidad por mes habilitado a partir de las informaciones brindadas por el portal de Azure. (Según lo indicado en el ítem ‘7.11.2 Otras Penalidades’)” (El subrayado y resaltado es nuestro).</p>	<p>“No corresponde realizar precisiones ni modificaciones a las bases integradas”.</p>

Con relación a ello, mediante INFORME N° 0021-2023-SUNAT/1U4200, de fecha 27 de julio de 2023, la Entidad señaló lo siguiente:

“Se debe indicar que el objeto de contratación tiene como finalidad el “Servicio de suscripción de la plataforma cloud computing de la marca Microsoft Azure o equivalente para la solución de comprobante de pago electrónico”, siendo que las penalidades se aplican conforme al acuerdo de nivel de servicio configurado del fabricante Microsoft y estos cuenten con su “métrica de disponibilidad” por mes habilitado a partir de las informaciones brindadas por el portal de Azure.

De conformidad con lo establecido en los artículos 161° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, las penalidades son pecuniarias y su aplicación afectan pagos a cuenta, de las valorizaciones, del pago final o en la liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Así, como se puede apreciar, existe un orden de prelación establecido en la normativa respecto de cómo se ejecutan las penalidades. Este orden de prelación no contempla la posibilidad de aplicación de créditos.

De igual forma, en su definición se deben guardar criterios de razonabilidad, congruencia y objetividad. El definir las otras penalidades sobre el aseguramiento de la disponibilidad de los componentes del servicio solicitado guarda directa vinculación con el objeto de la contratación y su objetivo específico:

- *Garantizar la disponibilidad de los componentes – productos habilitados de forma individual conforme al acuerdo de nivel de servicio (SLA) establecido por la plataforma cloud.*

Asimismo, no se está infringiendo ninguno de los principios mencionados, además incluyendo el principio de Igualdad de Trato, que a la letra dice: «Todos los proveedores deben disponer de las mismas oportunidades para formular sus ofertas, encontrándose prohibida la existencia de privilegios o ventajas y, en consecuencia, el trato discriminatorio manifiesto o encubierto. Este principio exige que no se traten de manera diferente situaciones que son similares y que situaciones diferentes no sean tratadas de manera idéntica siempre que ese trato cuente con una justificación objetiva y razonable, favoreciendo el desarrollo de una competencia efectiva».

En consecuencia y como válidamente se puede afirmar, no existe algún tipo de supuesto que permita concluir que lo descrito en el enunciado o requerimiento vulneraría lo dispuesto en los citados principios.

Finalmente, nos ratificamos en la respuesta efectuada al participante”.

De manera previa al análisis, cabe señalar que, el OSCE no tiene calidad de perito técnico dirimente respecto a la pertinencia de las características técnicas del requerimiento; sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto⁷.

Ahora bien, en atención al tenor de lo cuestionado por el recurrente, corresponde señalar que, el Comité de Selección en la absolución de la consulta y/u observación en cuestión, indicó que, la penalidad se aplica por fallas de los componentes de azure y son calculados al uptime de los servicios individuales de cada Producto-Componente, conforme a su acuerdo de nivel de servicio configurado y estos cuentan con su métrica de disponibilidad por mes habilitado a partir de las informaciones brindadas por el portal de Azure; lo cual, fue ratificado por la Entidad mediante Informe Técnico.

Y, además, en el numeral 4.2 del Resumen Ejecutivo de Actuaciones Preparatorias publicado en el SEACE, la Entidad ha declarado que existiría pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir con el requerimiento.

En ese sentido, considerando lo señalado en su Informe Técnico, y teniendo en cuenta que la Entidad como mejor conocedora de sus necesidades -responsable del requerimiento- ha determinado las características del servicio, y además, existiría pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir con el requerimiento; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

⁷ Ver el Comunicado N°011-2013-OSCE/PRE.

Finalmente, cabe precisar que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, estudio 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. CONCLUSIONES

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

- 3.1 Se procederá a la integración definitiva de las Bases a través del SEACE, en atención a lo establecido en el artículo 72 del Reglamento.
- 3.2 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.

Adicionalmente, cabe señalar que, las disposiciones vertidas en el pliego absolutorio que generen aclaraciones, modificaciones o precisiones, priman sobre los aspectos relacionados con las Bases integradas, salvo aquellos que fueron materia del presente pronunciamiento.

- 3.3 Una vez emitido el pronunciamiento y registrada la integración de Bases definitivas por el OSCE, corresponderá al comité de selección **modificar** en el cronograma del procedimiento, las fechas del registro de participantes, presentación de ofertas y otorgamiento de la buena pro, teniendo en cuenta que, 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, conforme a lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento.
- 3.4 Finalmente, se recuerda al Titular de la Entidad que el presente pronunciamiento no convalida extremo alguno del procedimiento de selección.

Jesús María, 7 de agosto de 2023

Código: 6.1.