

INFORME TECNICO N°024- 2021- SUNAT/1U4100

A : Nilton Cesar Mori León
Jefe de División de Arquitectura de Información y Aplicaciones

DE : Miguel Angel Galarza Godines
Profesional de la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones

ASUNTO : Estandarización para la contratación de la suscripción de los softwares de la marca JIRA Data Center y CONFLUENCE Data Center.

FECHA : San Isidro, 14 de junio de 2021

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación de la suscripción de los softwares de la marca JIRA Data Center y CONFLUENCE Data Center.

2. BASE LEGAL

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF - Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decreto Supremo N° 168-2020-EF y Decreto Supremo N°250-2020-EF.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT gestiona la demanda de sus requerimientos tributarios, aduaneros y administrados en un flujo automatizado que involucra la utilización del software JIRA, que permite su funcionamiento óptimo mediante un único punto de contacto para el ingreso de necesidades (*focal-point*), seguimiento integral de requerimientos y transparente para el usuario, visibilidad y trazabilidad del estado de requerimientos de manera periódica y Confluence para herramienta colaborativa tipo wiki para gestionar la base del conocimiento.

Actualmente, como parte de su infraestructura tecnológica, la SUNAT mediante la ADP N°0018-2014-SUNAT/4G3500 - Primera Convocatoria "consultoría para implementación para mejorar el proceso de desarrollo de sistemas y de adquisiciones basado en el modelo CMMI" se provisionó la herramienta JIRA Software con licencia perpetua para 500 usuarios instalado en un servidor *On-premise* con expiración de soporte en marzo 2018 a la fecha la cantidad de usuarios llega a su límite, periódicamente con la normalidad de altas y bajas de usuarios en promedio solo quedan libres como máximo 10 usuarios disponibles.

Desde su adquisición en el año 2015, la SUNAT ha contratado el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software JIRA, el cual ha cumplido satisfactoriamente con las expectativas requeridas para el cumplimiento de sus funciones, pero a la fecha ya no cuenta con el soporte del fabricante y este año el fabricante Atlassian notifica que desde el primer trimestre se termina la venta del JIRA Software y hasta su último día de venta sus clientes solo podrán tener un

máximo de 2 años del soporte del fabricante Atlassian, terminado ese periodo de soporte, se da por concluido el soporte total del fabricante para este tipo producto, dejando como único a JIRA Data Center que viene a ser la única versión para *On-premise* que el fabricante Atlassian venderá, este producto absorbe todas las características del JIRA software y mejora su calidad en infraestructura, en líneas generales, para la funcionalidad JIRA Data center resuelve lo mismo que JIRA Software, mejora sus características y tiene soporte oficial.

4. ANÁLISIS

a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

Se adquirió una licencia del JIRA software y Confluence los dos *On-premise* para el ambiente productivo con los siguientes dominios:

- <http://jira.insi.sunat.peru:8080/>
- <http://confluence.insi.sunat.peru:8090/>

b) Descripción del servicio requerido.

Servicio para la suscripción del software base:

- Habilitar el registro del software a nombre de la Entidad o de un representante designado por la Entidad previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- Disponer el acceso al portal del fabricante con un usuario y clave.
- Detallar el correo y los teléfonos de contacto del soporte del fabricante y del contratista local.
- La suscripción podrá ser acreditada mediante envío de un correo electrónico.

Servicio de soporte técnico del software base:

- Brindar soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software base, que afecte la operatividad del sistema durante las 8 horas al día, 5 días hábiles de la semana.
- Brindar soporte especializado por el personal técnico del contratista, además del beneficio de la suscripción proporcionada directamente por el fabricante del software base, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- El Contratista debe proporcionar el procedimiento para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación *tickets* de atención en línea, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

Servicio de mantenimiento del software base:

- Cuando la Entidad lo solicite el Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Cuando la Entidad lo solicite el Contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (*releases*), reparaciones (en general denominadas

comercialmente como *patches*, *temporary fixes*, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.

c) Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

El software JIRA permite gestionar los flujos de trabajo automatizados para los usuarios de INSI principalmente para la gestión de la demanda de requerimientos y el Confluence como herramienta colaborativa (wiki) para la gestión de la base del conocimiento de la Gestión de la Demanda para usuarios funcionales y técnicos.

Estas características que brinda el software JIRA Data Center permiten a SUNAT gestionar la demanda de requerimientos e incidentes de forma rápida y eficiente, a su vez, sus características permiten un trabajo eficiente a SUNAT y brindan calidad en sus servicios al contribuyente y operador de comercio cuando se requiere crear nuevas funcionalidades o mitigar incidentes.

La licencia, soporte técnico y mantenimiento serán utilizados para asegurar la optimizar los flujos de INSI y mejorar ls servicios que brinda a las intendencias de la SUNAT, correspondiente a la gestión de requerimientos tributarios, aduaneros y administrativos, que involucra la utilización de software JIRA, y para la gestión de la base del conocimiento se utiliza el software Confluence los dos permiten su funcionamiento óptimo para los usuarios en la institución.

d) Justificación de la estandarización.

(1) El Servicio de Suscripción del Software JIRA son indispensables e irremplazables para garantizar el correcto funcionamiento de la continuidad de Gestión de la Demanda ya que los flujos, reglas de negocio se encuentran automatizadas en el Jira Software y Confluence *on-premise* como bienes preexistentes

(2) El servicio solo puede ser brindado por el propietario o canal o *partner* o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad, operatividad del software, el no contar con el Servicio de Suscripción, del Software JIRA Data Center, en caso de suceder alguna falla de software afectaría la gestión de la demanda de requerimientos e incidentes de la institución, razón por cual este servicio resulta imprescindible.

Contar con el soporte del propietario o canal o *partner* o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el Servicio de Suscripción, Soporte Técnico y Mantenimiento del Software JIRA Data Center y Confluence Data Center, garantiza y operatividad eficiente en los procesos de INSI.

(3) Evita la necesidad de realizar nuevas implementaciones o cambios de productos en el servicio, que implicaría un gasto en inversión y tiempo. El servicio informático para los usuarios de SUNAT en relación con la gestión de la demanda las herramientas soportan la canalización de requerimientos informáticos y a su vez la gestión del desarrollo, gestión de la calidad y mantenimiento del software, para esto se utiliza el producto JIRA Software y Confluence donde ya se tiene automatizado a medida los procesos, por eso se evita la necesidad de realizar nuevas implementaciones o cambios de productos en el servicio, que implicaría tiempos que impacten en el día a día y gastos de inversiones.

- (4) La estandarización del Servicio de Suscripción del Software JIRA Data Center permite la reducción de costos operativos, maximizando las garantías con las que cuentan dichas licencias.
- (5) Garantizar la funcionalidad y operatividad de los procesos automatizados de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información en relación con la gestión de la demanda de requerimientos e incidentes, maximizando la agilidad en la atención de nuevas funcionalidades o mitigación de incidentes para los contribuyentes y operadores de comercio. Caso contrario, se ocasionaría demoras en la atención a los usuarios externos.
- (6) Garantizar la gestión de la base del conocimiento con una herramienta que garantiza el correcto funcionamiento colaborativo tipo wiki entre los usuarios de INSI.

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia, en razón que en el mercado se cuenta con más de un canal o *partner* autorizados por el fabricante.

5. VIGENCIA

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de veinticuatro (24) meses.

6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

El funcionario mínimo de tercer nivel es quien evalúa y suscribe el Informe de Estandarización.

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Galarza Godines, Miguel Angel
	REGISTRO SUNAT	AK99
	CARGO	Arquitecto de Aplicaciones e Integración
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	Gerencia de Arquitectura

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Mori Leon, Nilton Cesar
	REGISTRO SUNAT	141A
	CARGO	Jefe de la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	Gerencia de Arquitectura

7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se concluye que la SUNAT tiene la necesidad de contar con el Servicio de Suscripción JIRA Data Center y Confluence Data Center, para garantizar la continuidad operativa de los procesos automatizados en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT en relación con la gestión de la demanda de requerimientos, con características de alta calidad.

8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de aprobación de la estandarización para la contratación del Servicio de Suscripción del Software JIRA Data Center y Confluence Data Center, tomando como base la Directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

ELABORADO POR	EVALUADO POR (firma y sello)