

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción de licencia del software de la marca Jira Data Center o equivalente

2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente necesidad se asocia al Objetivo Estratégico Institucional OEI.04 “: FORTALECER LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL” indicado en el Plan Estratégico Institucional (2024-2027), esto permitirá mejorar la eficiencia de la atención de requerimientos informáticos de negocio en menor tiempo y con mejora de la calidad de sistema para brindar a los usuarios internos y externos, servicios y sistemas de información de calidad de manera oportuna, así mismo, permitirá mejorar la eficiencia en la gestión e implementación de proyectos a través de herramientas que administre el ciclo de vida de desarrollo, integrándose en las etapas de Desarrollo-Calidad-Producción.

En ese sentido, el servicio permitirá aprovisionar los recursos de software necesario a los usuarios internos y externos para realizar el cumplimiento de sus funciones y garantizar el buen funcionamiento de la Entidad.

3. ANTECEDENTES

- 3.1. 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 versión 6.4.1 para 500 usuarios, con licencias perpetuas con expiración de soporte en marzo 2018.
- 3.2. A partir de año 2018, el Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del Software Jira, y Confluence se ha venido prestando por la modalidad de administración directa (in house), motivo por el cual, en la actualidad no resulta viable, toda vez que los usuarios de las licencias se han incrementado en un número mayor a 500.
- 3.3. Proveniente del Concurso Público N°0059-2021-SUNAT/8B7200, se suscribió el Contrato N°54-2022/SUNAT - Prestación de Servicios, se contrató el servicio de suscripción de licencia, soporte técnico y mantenimiento del software JIRA Data Center y Confluence Data Center o equivalente.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

Contratar el servicio de suscripción de licencia del software de la marca Jira Data Center para fortalecer el proceso de desarrollo de sistemas informáticos en la SUNAT mediante herramientas de gestión de la demanda de requerimientos y gestión de ciclo de vida de las aplicaciones integrándose en las etapas de Desarrollo-Calidad-Producción, a fin de disminuir y eliminar el número de incidencias de las aplicaciones en el entorno productivo, mejorar el sustento en la estimación del esfuerzo para desarrollar aplicaciones y tener una visión holística del desarrollo de sistemas a nivel de INSI y del área normativa.

4.2. Objetivo específico

- Gestionar la demanda de requerimientos negocio tributarios, aduaneros y requerimientos administrados en un flujo automatizado 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.
- Gestionar las incidencias de las aplicaciones en el entorno productivo.
- Mejorar el sustento en la estimación del esfuerzo para desarrollar aplicaciones en base a desarrollos previos.
- Realizar el registro y seguimiento de los colaboradores y conseguir un rendimiento estándar en el equipo:
 - Requerimientos.
 - Errores e incidencias.
 - Casos de pruebas de calidad funcional y no funcional.
- Mantener un registro de las consultas e incidencias técnicas en las aplicaciones, autoaprendizaje y mejores prácticas.
- Difundir, compartir, colaborar y mejorar la información referente a la gestión de proyectos con todos los colaboradores de la institución mediante una herramienta colaborativa.

5. DEFINICIONES

Cuando se mencione en la presente los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- (a) **Sistema/Solución:** Es el conjunto de componentes informáticos (bienes, servicios, hardware, software, licencias y accesorios) necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados.
- (b) **Postor:** Empresa participante en el proceso de selección desde el momento en que presenta su oferta.
- (c) **Contratista:** Postor al cual se ha adjudicado la buena pro y ha firmado el contrato.
- (d) **Licencia:** Es el derecho de uso que brinda el propietario o autor del software al comprador. Las licencias son de perpetuidad, o sea, no existe fecha de caducidad.
- (e) **Software:** Es la parte de un sistema constituida por instrucciones que hacen que el procesador se comporte de una manera específica o ejecute operaciones específicas.
- (f) **Entidad:** Referido a la SUNAT.
- (g) **Período de mantenimiento de licencias:** Tiempo en el cual el comprador tendrá el derecho de realizar actualizaciones de las nuevas versiones del software y realizar consultas, colocar casos entre otros (soporte de buen funcionamiento) al fabricante del software.
- (h) **Averías:** Es cualquier desperfecto en el hardware que impide que la solución opere correctamente.
- (i) **Área usuaria:** Es la Gerencia de Desarrollo de Sistemas, Gerencia de Calidad de Sistemas y la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.
- (j) **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

6.1. Descripción y cantidad de los servicios

ITEM	DESCRIPCION GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Único	Suscripción de Licencias de Jira Data Center Incluye: Plugins para Jira Data Center: 1. Adaptavist ScriptRunner for Jira 2. Custom Charts for Jira 3. JSU Automation Suite for Jira Workflows 4. Power Utilities for Jira 5. TestRay - Test Management and Requirements for Jira 6. Natural Searchers for Jira	Servicio	1

Las licencias deberán estar a nombre de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N°xyz-2024-SUNAT/8B0000 de fecha [DÍA] de [MES] de 2024, se aprueba la estandarización para la contratación de la suscripción de licencia de software de la marca Jira Data Center.

6.2. Actividades

6.2.1 Características técnicas de la suscripción:

- 6.2.1.1 El Contratista debe realizar la entrega de los documentos de “titularidad de los productos de software” que emite el fabricante para las herramientas Jira.
- 6.2.1.2 Debe contar con licenciamiento para 832 usuarios.
- 6.2.1.3 Debe contar con un módulo para el soporte de desarrollos ágiles que:
 - Permita crear y estimar historias de usuario.
 - Realizar seguimiento a los sprints de construcción.
 - Gestión del backlog.
 - Visualizar la velocidad.
 - Asignación y definición del esfuerzo.
 - Reportes del progreso.
 - Manejar retrospectivas y tableros Scrum y Kanban.
- 6.2.1.4 Debe contar con una interfaz de administración intuitiva.
- 6.2.1.5 Debe permitir la creación rápida de cronograma de planes y actualización de prioridades a medida que van cambiando, mediante hojas de ruta integradas.
- 6.2.1.6 Debe permitir la creación de paneles personalizados con widgets/gadgets plug-and-play que incluyan la información necesaria para planificar y supervisar el trabajo.
- 6.2.1.7 Debe contar con complementos, plugins, plug-and-play para adaptarse a procesos de desarrollo.
- 6.2.1.8 Debe contar con API's que permita integración con otras herramientas (por ejemplo: GitLab, Jenkins, Bamboo, entre otros).
- 6.2.1.9 Debe ofrecer funciones de seguridad como el cifrado en reposo.

- 6.2.1.10 Debe permitir backup y recuperación de forma diaria, semanal o mensual
- 6.2.1.11 Debe permitir autenticar usuarios mediante Active Directory.
- 6.2.1.12 Debe permitir realizar diversas búsquedas.
- 6.2.1.13 Debe permitir exportar a PDF, WORD o EXCEL cualquier artefacto Jira.
- 6.2.1.14 El Contratista en coordinación con la DIGT, debe dar soporte para la instalación y/o configuración de las claves de licencias de los siguientes plugins para Jira Data Center en la versión más reciente y estable para la misma cantidad de usuarios 625:
 - 1. Adaptavist ScriptRunner for Jira
 - 2. Custom Charts for Jira
 - 3. JSU Automation Suite for Jira Workflows
 - 4. Power Utilities for Jira
 - 5. TestRay - Test Management and Requirements for Jira
 - 6. Natural Searchers for Jira
- 6.2.1.15 El contratista para el plugin “Natural Searchers for Jira”, deberá de activar la licencia de suscripción en un plazo máximo de 05 días calendario de haber recepcionado la solicitud de la DGIT mediante correo electrónico. Dicha licencia de suscripción deberá finalizar con la culminación del plazo del servicio de suscripción del Jira Data Center.
- 6.2.1.16 El Contratista en coordinación con la DGIT deberá dejar instalados y configurados los plugins que se tienen actualmente en su versión más reciente y estable, según el **ANEXO 01**.

6.2.2 Soporte técnico de la suscripción:

- 6.2.2.1 El soporte técnico debe estar incluido en la suscripción de las licencias.
- 6.2.2.2 Debe brindarse mediante plataforma web o llamada telefónica en los siguientes casos:
 - a. En caso de error en el correcto funcionamiento del software.
 - b. En caso de que no se tenga acceso a los enlaces para la descarga de los instaladores o upgrade del software desde la nube del fabricante.
 - c. En caso de incidencia de error con las funcionalidades del software o funciones de comandos en el software.
- 6.2.2.3 Generación de informes del uso del producto con detalles a nivel de los usuarios:
 - a. Consulta un resumen global de cuántos usuarios utilizan cada producto y versión y la frecuencia general de uso.
 - b. Consulta los usuarios que utilizan cada producto y versión y la frecuencia de uso.
- 6.2.2.4 Permite añadir y asignar usuarios a través de la administración de usuarios mediante su dirección de correo electrónico.
- 6.2.2.5 El contratista tendrá el plazo máximo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla.
Entiéndase por:
 - Situaciones críticas: Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la Entidad.

- Tiempo de solución definitiva: Es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario o de acuerdo con la complejidad en acuerdo con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). Los 28 días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de 28 días calendario, deberá ser sustentada de manera fehaciente con la documentación correspondiente y una carta del fabricante, la misma que deberá ser aceptada por la SUNAT en relación a la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.
- 6.2.2.6 El contratista debe atender en el plazo de veinticuatro (24) horas, el restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla.
- 6.2.2.7 El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- 6.2.2.8 El Soporte técnico se brinda en directo 09 horas al día, en los 5 días de la semana de lunes a viernes (esquema de 9x5), dentro del horario indicado en el numeral 6.3.3.
- 6.2.2.9 Debe brindar la actualización o upgrade de las versiones del Jira Data Center cada vez que el fabricante libere una versión, la misma que debe ser estable durante el plazo del servicio.

6.3 LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.3.1 Lugar:

- El servicio de suscripción y su respectivo soporte del fabricante deberá de ser operado accediendo a la plataforma remota o presencial en la sede de San Isidro ubicada en la calle Andrés Reyes 320, previa coordinación con la DGIT.

6.3.2 Plazo de la suscripción:

El plazo del servicio de suscripción del software será de setecientos treinta (730) días calendario, el cual se iniciará a partir del día especificado en el acta de inicio del servicio.

Previamente la Entidad después de los quince (15) días de suscrito el contrato comunicará mediante carta al Contratista la fecha de la activación de las licencias con la cantidad y nombre de los usuarios.

El contratista y la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente del cumplimiento del literal E1 del numeral 6.4.1.

Actividad	Plazo
Entrega de la suscripción de licencias Jira Data Center y las licencias de los plugins:	Hasta los 5 días calendario contados a partir del día siguiente comunicado la fecha de la activación de la suscripción.

Para el caso del plugin Natural Searchers for Jira el contratista procederá según lo descrito en el numeral 6.2.1.16.	Deberá de activar la suscripción del plugin cuando la entidad lo requiera mediante carta al Contratista comunicando la fecha de activación, previa coordinación con la DGIT, el cual deberá finalizar con la culminación del plazo del servicio de suscripción del Jira Data Center.
---	--

6.3.3 Horario:

- La coordinación con el personal de LA SUNAT se realizará de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas.
- Los entregables de licencias y documentos serán emitidos mediante la mesa de partes virtual de la SUNAT <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> y para conocimiento a la vez presentarlo por correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica que se indicará al contratista.

6.4 RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

6.4.1 Entregables:

Nro.	Entregable	Plazo
E1	Informe de la entrega de la Suscripción de licencias Jira Data Center; también incluye: - Documento de titularidad de los productos de software que emite el fabricante para el software Jira Data Center y los respectivos plugins, donde se indique la <u>fecha de inicio</u> y <u>fecha de fin</u> de la suscripción, el cual conformará parte del Acta de Inicio del Servicio. - Guía o manual de usuario actualizado a la última versión del software Jira Data Center, impreso o electrónico. - Guía o procedimiento para el upgrade de versión del software a una versión superior del Jira Data Center y de los respectivos plugins.	Hasta los 5 días calendario contados a partir del día siguiente comunicado la fecha de la activación de la suscripción.
E2	Para el caso del plugin Natural Searchers for Jira el contratista presentara el documento de la suscripción, de acuerdo con lo descrito en el numeral 6.2.1.16.	Hasta los 5 días calendario contados a partir del día siguiente comunicado la fecha de la activación de la suscripción.
E3	Informe de reporte de uso de cada plugin en el software Jira Data Center, de acuerdo al Anexo 01, de manera anual.	Hasta 10 días calendarios después de haber culminado el año de la suscripción de licencias de Jira Data Center y plugins.

NOTA:

- Si el día de fin de plazo del entregable coincide con un sábado, domingo o feriado, ésta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1. PERFIL DEL PROVEEDOR

- 7.1.1. El proveedor debe de estar autorizado por el fabricante a comercializar el servicio ofertado, el que se acreditará a la suscripción del contrato mediante una Carta del fabricante en el cual se manifieste que el proveedor es distribuidor autorizado, para vender, distribuir el software ofertado y dar servicio a la solución ofertada durante la vigencia del contrato.

7.2. RECURSOS PARA PROVEER POR EL PROVEEDOR

7.2.1. Personal

A. Otro Personal

El contratista debe contar con el siguiente personal para la prestación:

a. Un (01) Técnico:

i. Actividades

- Tendrá a cargo la o configuración de licencias y complementos (plugins) del Jira Data Center.

ii. Perfil

Formación Académica:

- Debe poseer, como mínimo, técnico o profesional titulado o mínimo grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas, ó Ingeniería Informática o Electrónica o Telecomunicaciones, ó Ingeniería de Computación y Sistemas, ó Computación y Ciencias de la Computación.

Experiencia:

- Con experiencia mínima de tres (3) años en implementación de herramientas Jira Data Center.

Capacitación:

- Tener por lo menos una certificación dentro de la gama de certificaciones del fabricante del software a ofertar por el contratista. Certificados: "Atlassian Certified Master", "Jira Administrator" y "Jira Project Administrator".

Acreditación:

- **Perfil:**

Para acreditar el cumplimiento de la formación académica, se deberá presentar la copia simple del diploma del grado de bachiller o grado de técnico en ingeniería según corresponda.

- **Experiencia:**

La experiencia será acreditada con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o

(iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

- **Capacitación:**

La capacitación será acreditada mediante la presentación de copia simple de constancias, certificados u otros documentos que acrediten fehacientemente la capacitación requerida.

Documentos que acrediten las calificaciones y experiencia del otro personal serán presentados para el inicio del servicio. Se presentará a través de la mesa de partes virtual indicados en el numeral 6.3.3.

7.3. DOCUMENTOS PARA LA SUSCRIPCION DEL CONTRATO

7.3.1. Documentos para la suscripción del contrato

- Carta del fabricante en el cual se manifieste que el proveedor es distribuidor autorizado, para vender, distribuir el software/suscripción ofertada y dar servicio de soporte técnico durante la vigencia del contrato.
- Información del centro de atención de llamadas de asistencia técnica en horario 8 horas x 5 días (hábiles), indicando el número de la central telefónica, escalamiento, responsables y contactos de soporte técnico de la suscripción, indicados en el numeral 6.2.2.
- Procedimiento de gestión de incidentes de acuerdo con lo solicitado en el numeral 6.2.2.
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado.

8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

8.1. Otras obligaciones

8.1.1. Otras obligaciones del contratista según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas

Clausula de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de LA SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al

procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.

Seguros aplicables

- El contratista debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo–SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación.
- El contratista debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. El contratista es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades de la prestación.
- Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad del contratista de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos y los mecanismos de seguridad y protección.
- El traslado y seguridad de los bienes durante el mismo es responsabilidad del contratista.

8.2. Adelantos

No se emitirán adelantos

8.3. Confidencialidad

- 8.3.1. EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
- 8.3.2. EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- 8.3.3. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- 8.3.4. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- 8.3.5. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- 8.3.6. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente

establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.

- 8.3.7. Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- 8.3.8. Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

8.4. Propiedad Intelectual

- 8.4.1. EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- 8.4.2. EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de EL CONTRATISTA.
- 8.4.3. Si se entablara una demanda o reclamación contra LA SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- 8.4.4. Si se entablar Si EL CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, LA SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- 8.4.5. LA SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que EL CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido

8.5. Actualización Tecnológica

- 8.5.1. En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, que a la vez no garantice a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir que el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- 8.5.2. En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el Contratista debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, ello no debe alterar los plazos de entrega inicialmente propuesto y no representar cargo adicional alguno para SUNAT.
- 8.5.3. En general, el Contratista podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, no se alteren los plazos de entrega inicialmente propuesta y no represente cargo adicional alguno para SUNAT.
- 8.5.4. En ningún caso el Postor podrá entregar software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

8.6. Medidas de control durante la ejecución contractual

8.6.1. Áreas que supervisan

La DGIT de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), efectuará las medidas de control necesarias para el cumplimiento de la contratación.

8.6.2. Áreas que coordinarán con el contratista

La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), efectuará las coordinaciones necesarias con el contratista para el cumplimiento de la contratación.

8.7. Supervisión y Conformidad de la Prestación

Entregable	Conformidad
Informe de la entrega de la Suscripción de Licencias Jira Data Center; también incluye: - Documento de titularidad de los productos de software que emite el fabricante para los softwares Jira Data Center y los respectivos plugins, donde se indique la <u>fecha de inicio</u> y <u>fecha de fin</u> de la suscripción, el cual conformará parte del Acta de Inicio del Servicio. - Guía o manual de usuario actualizado a la última versión del software Jira Data Center, impreso o electrónico. - Guía o procedimiento para el upgrade de versión del software a una versión superior del Jira Data Center y de los respectivos plugins. -	A través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT

Entregable	Conformidad
Informe anual del servicio de suscripción de licencias	A través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT

8.8. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de manera parcial, por la contraprestación de acuerdo a lo siguiente:

Entregable	Pago
Suscripción de licencias de Jira Data Center y plugins previa presentación de los entregables descritos en el numeral 6.4.1. Entregables.	45% del monto total del contrato, previa conformidad
Al finalizar el primer año de la suscripción de licencias de Jira Data Center y plugins.	45% del monto total del contrato, previa conformidad del primer año del servicio.
Al finalizar el servicio.	10% del monto total del contrato, previa conformidad del segundo año del servicio.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

1. Informe del funcionario responsable del DGIT emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
2. Comprobante de pago.
3. Informe anual presentado por el Contratista.
4. Dicha documentación se debe presentar mediante la mesa de partes virtual de la SUNAT <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>

8.9. PENALIDADES

8.9.1. Penalidades por mora

La aplicación de penalidades por retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.9.2. Otras penalidades

De acuerdo con lo establecido en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad podrá establecer penalidades distintas a la señalada en el numeral 8.9.1 hasta por un máximo de equivalente al 10% del monto del contrato vigente.

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
1	Por la demora en la atención de los incidentes descritos en el numeral 6.2.2.	Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma: UPTIME = [(THM – THE) / THM] x 100% Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base. THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de restablecimiento máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio. La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla siguiente. <table><tr><th>Rango de UP Time</th><th>Penalidad⁽¹⁾</th></tr><tr><td>> 98%, hasta 99%</td><td>2%</td></tr><tr><td>> 97%, hasta 98%</td><td>4%</td></tr><tr><td>> 96%, hasta 97%</td><td>6%</td></tr><tr><td>> 95%, hasta 96%</td><td>8%</td></tr><tr><td>> 94%, hasta 95%</td><td>10%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 94%</td><td>10%</td></tr></table> (1) Porcentaje de la penalidad calculado mensual. Para efectos del pago de la penalidad se acumulará y se aplicará al pago anual correspondiente.	Rango de UP Time	Penalidad ⁽¹⁾	> 98%, hasta 99%	2%	> 97%, hasta 98%	4%	> 96%, hasta 97%	6%	> 95%, hasta 96%	8%	> 94%, hasta 95%	10%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe anual de conformidad del área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), en sus reportes de conformidades del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad ⁽¹⁾																
> 98%, hasta 99%	2%																
> 97%, hasta 98%	4%																
> 96%, hasta 97%	6%																
> 95%, hasta 96%	8%																
> 94%, hasta 95%	10%																
Menor o igual a 94%	10%																

Ejemplo:

El tiempo de restablecimiento máximo para este servicio es de: 04 horas para las situaciones críticas.

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 9x5. En 1 mes del año, se reportaron 4 problemas con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de restablecimiento establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de restablecimiento establecidos, con 40 y 120 minutos de retraso, respectivamente. Si el mes tuvo 23 días hábiles, el UPTIME será:

THM = $9 \times 23 = 207$ horas
THE = $40 + 120 = 160$ min $\Leftrightarrow 2.67$ horas
UPTIME = $[(207 - 2.67) / 207] \times 100\% = 98.71\%$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en el Procedimiento indicado en Otras penalidades.

- De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste 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 las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.
- No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, actos bélicos que afecten a la Entidad).

Procedimiento de aplicación de penalidades:

- Cada vez que el contratista incurra en los incumplimientos descritos en el numeral 8.9.1 y 8.9.2 será notificado por la División de Ejecución Contractual, previa comunicación de la DGIT, mediante carta comunicando la penalidad impuesta.
- El monto de la(s) penalidad(es) impuesta(s) serán descontadas de la facturación por la ejecución de cada servicio.
- De no subsanar las faltas indicadas en el numeral 8.9.1 y 8.9.2, las penalidades se continuarán aplicando.

8.10. **PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL**

El contratista no podrá transferir parcial ni totalmente las obligaciones que por el contrato asume, y tendrá la responsabilidad directa y total por la ejecución y cumplimiento del mismo, salvo en los casos establecidos en el **artículo 159°** del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.11. **RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El contratista será responsable por los vicios ocultos del servicio ofertado, conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo máximo de un (1) año, a partir de la última conformidad otorgada por la Entidad.

ANEXOS

Anexo 01: Plugin del Jira Data Center actuales

Nro.	Aplicaciones instaladas por el usuario (Complemento o Plugin)	Versión	Proveedor	Fecha Expira	Tipo de licenciamiento (Gratuito / De pago)
1	Adaptavist ScriptRunner for Jira	6.51.0 o última versión estable	Adaptavist.com Ltd	Jun-2025	De pago
2	Custom Charts for Jira	5.3.11 o última versión estable	Old Street Solutions Ltd.	Jun-2025	De pago
3	JSU Automation Suite for Jira Workflows	2.34.0 o última versión estable	beecom Products AG	Jun-2025	De pago
4	Power Utilities for Jira	2.3.1-jira8 o última versión estable	Anova Apps	Jun-2025	De pago
5	TestRay - Test Management and Requirements for Jira	11.4.6 o última versión estable	Goldfinger Holdings, Inc	Jun-2025	De pago
6	Natural Searchers for Jira	1.6.3 o última versión estable	EEA s.r.o.	Dic-2025 (Para la activación, se debe coordinar con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT)	De pago
7	Atlassian Troubleshooting and Support Tools	1.38.0 o última versión estable	Atlassian	--	Gratuito
8	Atlassian Universal Plugin Manager Plugin	5.1.5 o última versión estable	Atlassian	--	Gratuito
9	CF Issuepicker	1.2.2 o última versión estable	Vakratundaya	--	Gratuito
10	Column Order Gadget Plugin	8.3.4 o última versión estable	celix Solutions GmbH	--	Gratuito
11	Jira Cloud Migration Assistant	1.6.9 o última versión estable	Atlassian	--	Gratuito
12	VK Plugin: Query Issues Custom Fields	4.1.9 o última versión estable	VK	--	Gratuito

3.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1,000,000.00 (un millón y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: ▪ Servicio de suscripción de licenciamiento de herramientas de gestión de proyectos que incluye instalación y/o configuración y soporte técnico y/o ▪ Servicio de suscripción de soluciones de gestión de proyectos que incluye Instalación y/o configuración y soporte técnico y/o ▪ Servicio de instalación de herramientas Atlassian Jira Data Center y su soporte técnico y/o ▪ Servicio de implementación de herramientas de Ciclo de vida de aplicaciones. <u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad. En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados. En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato. Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales. Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° correspondiente. Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.		
<table><tr><td>Importante</td></tr><tr><td> <i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i> <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i> </td></tr></table>	Importante	<i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i> <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i>
Importante		
<i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i> <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i>		

Importante

- Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.
- El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.
- Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.