

INFORME TÉCNICO N° 000018-2024-SUNAT/1U4100

A : **VALDEZ AREVALO, JOHNNY ANTONIO**
GERENTE DE ARQUITECTURA

DE : **ESQUIVEL SERNA OSCAR MIRKO**
DIVISIÓN DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN Y
APLICACIONES

ASUNTO : **Solicitud de estandarización para Servicio de suscripción
de licencia del software de la marca Jira Data Center**

LUGAR : San Isidro, 04 de junio del 2024

1. MATERIA

Sustentar mediante el presente Informe Técnico la necesidad de estandarización para el “Servicio de suscripción de licencia del software de la marca Jira Data Center”.

2. BASE LEGAL

- 2.1. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- 2.2. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- 2.3. Decreto Supremo N° 168-2020-EF, Establecen disposiciones en materia de contrataciones públicas para facilitar la reactivación de contratos de bienes y servicios y modifican el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- 2.4. Decreto Supremo N° 250-2020-EF, Establecen disposiciones en el marco del Texto Único Ordenado de la ley N° 20225, Ley del Contrataciones del Estado y modifican el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado
- 2.5. Directiva N° 004-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

- 3.1. 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.
- 3.2. Desde el 2015, la SUNAT cuenta con la licencia perpetua del Jira Software y Confluence Software para 500 usuarios instalados en un servidor On-premise, llegando a su límite la cantidad de usuarios contratados.
- 3.3. 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 para el año 2021 el fabricante Atlassian notifica que desde el primer trimestre del 2022 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.

- 3.4. Proveniente del Concurso Público N°0059-2021-SUNAT/8B7200, se suscribió el Contrato N°54-2022/SUNAT - Prestación de Servicios, donde se contrata la suscripción de licencias Jira Data Center y Confluence Data Center para 1000 usuarios por cada software, con la finalidad de atender el proyecto de gestión de la demanda para gestionar los requerimientos de tributos, aduaneros, administrativos, servicio al comercio exterior, control de insumos químicos y entre otros hitos de la institución, mediante los Flujos de Gestión de la Demanda y Flujos de Pases a Producción y de Defectos.

4. ANÁLISIS

a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

La SUNAT cuenta con flujos de trabajos personalizados y automatizados que se encuentran desarrollados en el software Jira Data Center, siendo los siguientes:

Flujo de Casos de Prueba

Flujo de Pases de Producción

Flujo de Defectos y Flujo de Gestión de la Demanda

Dichos flujos sirven como parte de la optimización y mejora en la gestión de proyectos, de issues, de tareas y de flujos de trabajo.

Los mencionados flujos de trabajo se trabajan con la suscripción de licencias de software Jira Data Center, para ello, se tiene contratado la suscripción de licencia de software Jira del tipo de implementación Data Center de manera On-premise bajo un entorno autogestionado para el ambiente productivo con el siguiente enlace:

- <https://jira.insu.sunat.peru/>

b) Descripción del servicio requerido.

De acuerdo a los términos de referencia, se requiere contratar los siguientes servicios de suscripción:

(..)

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

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 DIGIT 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 DIGIT 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	<i>Permite añadir y asignar usuarios a través de la administración de usuarios mediante su dirección de correo electrónico.</i>
6.2.2.5	<i>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.</i> <i>Entiéndase por:</i> <i>Situaciones críticas: Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la Entidad.</i> <i>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.</i>
6.2.2.6	<i>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.</i>
6.2.2.7	<i>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.</i>
6.2.2.8	<i>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.</i>
6.2.2.9	<i>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.</i>

(..)

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

El software Jira Data Center permite gestionar los flujos de trabajo personalizados y automatizados como el Flujo de Casos de Prueba, Flujo de Pases de Producción, Flujo de Defectos y Flujo de Gestion de la Demanda, para los usuarios de INSI, de los cuales, el flujo de gestión de la demanda se utiliza para la gestión de requerimientos. Estas características que brinda el software Jira Data Center permiten a la 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.

Cabe señalar que el soporte técnico solicitado es parte del servicio brindado por la suscripción de licencia del software de la marca Jira Data Center.

d) Justificación de la estandarización.

(1) Complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente.

El servicio de suscripción de licencia de software Jira Data Center es complementaria a la infraestructura preexistente conformada por los Flujos de Casos de Prueba, Flujo de Pases de Producción, Flujo de Defectos y Flujo de Gestion de la Demanda, que se encuentra desarrollado en dicho software.

Considerando que la suscripción de licencia Jira Data Center resulta necesario que se complemente con el servicio de soporte técnico de la

suscripción para garantizar la operatividad y sostenibilidad al uso del mismo.

En ese sentido, el servicio de suscripción de licencia de software de la marca Jira Data Center es un servicio único y complementario a los proyectos de flujos de trabajo que se ejecutan actualmente, en razón que este servicio da sostenibilidad y continuidad a la ejecución de los flujos de trabajo.

- (2) El impacto de no contar con la contratación de una marca o tipo en particular, qué imprescindible es para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura, el cual es necesario para la Institución y qué sistemas, equipos, procesos o funcionalidades se verían en riesgo.

La contratación del servicio de suscripción de licencia y el soporte técnico que se incluye en la suscripción del software de la marca Jira Data Center es imprescindible ya que es la única garantía para asegurar la continuidad y operatividad de flujos de trabajo personalizados y realizar las actividades descritas en el literal A. y C. del numeral 4 del flujo de la Gestión de la Demanda para administrar los requerimientos tributarios, servicio al comercio exterior, control de insumos químicos, servicios administrativos, entre otras actividades de la institución; y que solo puede ser brindado por un distribuidor o representante o partner debidamente autorizado por el fabricante de la marca del software Jira Data Center.

- (3) Como se afectaría la infraestructura preexistente el uso de otras marcas, señale de manera técnica y objetiva la justificación.

Se afectarían la gestión de los proyectos que actualmente se encuentran en el Jira Data Center y los flujos de trabajo personalizados y automatizados que se encuentran implementados mediante los flujos de trabajo para la Gestión de la Demanda y los Pases a Producción y Defectos para los usuarios de la INSI y de las principales áreas del negocio de la institución que gestionan el logro de los objetivos institucionales de recaudación y fiscalización tributaria, servicio al comercio exterior y control de insumos químicos; lo que hace indispensable para su funcionamiento. Implementar una solución diferente a la actual implicaría costos adicionales incluidos de recursos humanos y tiempo a la institución.

- (4) Detalle la incidencia económica de no contar con los servicios estandarizados, así como el costo que conllevaría utilizar servicios ajenos a la marca

De no contar con el servicio de suscripción de licencia de software de la marca Jira Data Center, no se podría garantizar la funcionalidad y operatividad de los flujos personalizados e implementados, como son:

- 1) Flujo de Casos de Prueba: Permite elaborar los casos de prueba en base al documento de definición formato F2 correspondiente al análisis y diseño. Asocia los casos de prueba al plan de pruebas de sistema elaborado en la actividad de planificación de pruebas utilizando la herramienta de gestión de pruebas. Permite visibilidad del avance en la cobertura.

- 2) Flujo de Pases de Producción: Permite generar solicitud electrónica generada por las áreas de desarrollo de sistemas para la implementación de nuevos proyectos, ajustes no programados y/o por normatividad, corrección de errores de software debido a tickets reportados por los usuarios y requerimientos de automatización.
- 3) Flujo de Defectos: Permite registrar los defectos que el analista de control de calidad detecta durante las pruebas, adjuntando el formato de Reporte de Defectos, lo cual se reporta a los responsables del pase de producción para su subsanación.
- 4) Flujo de Gestión de la Demanda: Es crítico para el éxito del proyecto de la gestión de la demanda debido que es una herramienta útil para la gestión de los requerimientos de los usuarios.

Al verse afectadas estas actividades que se realizan mediante los flujos implementados, y personalizados a medida para la institución; impactarían directamente en la gestión de los proyectos que buscan lograr los objetivos institucionales de recaudación y fiscalización tributaria, servicio de comercio exterior y control de insumos químicos y entre otros hitos de la institución.

6. VIGENCIA

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

7. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

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

6.1.	RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	ESQUIVEL SERNA, OSCAR MIRKO
	REGISTRO SUNAT	AL15
	CARGO	Arquitecto de Soluciones
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U4100 – División de Arquitectura de Información y Aplicaciones

6.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	VALDEZ AREVALO, JOHNNY ANTONIO
	REGISTRO SUNAT	1245
	CARGO	Jefe (e) de División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U4100 – División de Arquitectura de Información y Aplicaciones

8. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se concluye que la SUNAT tiene la necesidad de contar con el Servicio de suscripción de licencia del software de la marca Jira Data Center, para garantizar la continuidad operativa de los procesos automatizados y personalizados en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de la SUNAT con características de alta calidad; cabe señalar que este informe no restringe la pluralidad de postores además, cumplen con lo señalado en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

9. RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar inicio al proceso de estandarización para la contratación del “Servicio de suscripción de licencia del software de la marca Jira Data Center” para la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de la SUNAT, tomando como base las directivas o procedimientos emitidos por el OSCE y las normas y procedimientos aprobados por la SUNAT.

10. LUGAR Y FECHA

Lima, 04 de junio del 2024

ELABORADO POR AL15 – OSCAR MIRKO ESQUIVEL SERNA Arquitecto de Soluciones de la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones	EVALUADO POR 1245 – VALDEZ AREVALO, JOHNNY ANTONIO Jefe (e) de la División de Arquitectura de Información y de Aplicaciones